

جامعة حلب

كلية الاقتصاد

قسم إدارة الأعمال

أساليب مواجهة ضغوط العمل وأثرها في دافعية الانجاز

دراسة ميدانية على عيّنة من العاملين في سيريتل

بحث مقدم

لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إعداد الطالبة

ظلال محمود حليوي

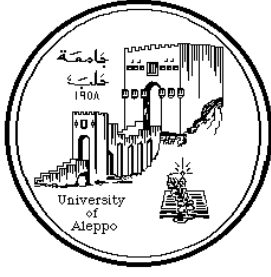
١٤٣٢هـ - ٢٠١١م

pdfMachine

Is a pdf writer that produces quality PDF files with ease!

Produce quality PDF files in seconds and preserve the integrity of your original documents. Compatible across nearly all Windows platforms, if you can print from a windows application you can use pdfMachine.

Get yours now!



جامعة حلب

كلية الاقتصاد

قسم إدارة الأعمال

أساليب مواجهة ضغوط العمل وأثرها في دافعية الانجاز

دراسة ميدانية على عينة من العاملين في سيريتل

بحث مقدم

لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إعداد الطالبة

ظلال محمود حليوي

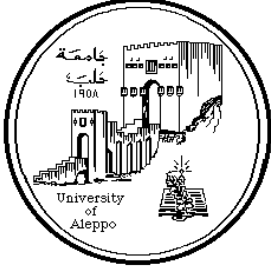
١٤٣٢هـ - ٢٠١١م

pdfMachine

Is a pdf writer that produces quality PDF files with ease!

Produce quality PDF files in seconds and preserve the integrity of your original documents. Compatible across nearly all Windows platforms, if you can print from a windows application you can use pdfMachine.

Get yours now!



جامعة حلب

كلية الاقتصاد

قسم إدارة الأعمال

أساليب مواجهة ضغوط العمل وأثرها في دافعية الانجاز

دراسة ميدانية على عينة من العاملين في سيريتل

إعداد الطالبة

ظلال محمود حليوي

إشراف

د. محمد مصطفى الخشروم

أستاذ مساعد - قسم إدارة الأعمال

كلية الاقتصاد - جامعة حلب

د. خالد الضعيف

مدرّس في قسم الإرشاد النفسي

كلية التربية - جامعة حلب

١٤٣٢هـ - ٢٠١١م

pdfMachine

Is a pdf writer that produces quality PDF files with ease!

Produce quality PDF files in seconds and preserve the integrity of your original documents. Compatible across nearly all Windows platforms, if you can print from a windows application you can use pdfMachine.

Get yours now!

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

" وَقُلْ اعْمَلُوا فَسِيرَی

اللَّهِ عَمَلُكُمْ وَرَسُولِهِ

وَالْمُؤْمِنُونَ "۱

صدق الله العظيم

سورة التوبة آية ۱۰۴

pdfMachine

Is a pdf writer that produces quality PDF files with ease!

Produce quality PDF files in seconds and preserve the integrity of your original documents. Compatible across nearly all Windows platforms, if you can print from a windows application you can use pdfMachine.

Get yours now!

شهادة

نشهد بأن العمل الموصوف في هذه الرسالة هو نتيجة بحث قامت به المرشحة ظلال حليوي تحت إشراف الدكتور محمد الخشروم الأستاذ المساعد في قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد - جامعة حلب، والدكتور خالد الضعيف مدرس في قسم الإرشاد النفسي، كلية التربية - جامعة حلب. وإن أية مراجع أخرى ذكرت في هذا العمل موثقة في نص هذه الرسالة.

الأستاذان المشرفان

المرشحة

الدكتور خالد الضعيف الدكتور محمد الخشروم

ظلال حليوي

تصريح

أصرح بأن هذا البحث بعنوان:

"أساليب مواجهة ضغوط العمل وأثرها في دافعية الانجاز"

دراسة ميدانية على عينة من العاملين في سيريتل

لم يسبق أن قبل للحصول على أية شهادة، ولا هو مقدم حالياً للحصول على شهادة أخرى.

المرشحة

ظلال حليوي

pdfMachine

Is a pdf writer that produces quality PDF files with ease!

Produce quality PDF files in seconds and preserve the integrity of your original documents. Compatible across nearly all Windows platforms, if you can print from a windows application you can use pdfMachine.

Get yours now!

كلمة شكر وتقدير

أرفع أسمى آيات الشكر والامتنان لله عز وجل، ثم أتقدم بالشكر والثناء إلى أستاذي الدكتور محمد مصطفى الحشروم، لتكبدته عناء الإشراف على هذا البحث، والذي وأكب مسيرة العمل وقدم له أحسن الرعاية والاهتمام فكان لملاحظاته الدقيقة وتوجيهاته العلمية وصبره العميق دوراً هاماً في إنجاز هذا البحث وتسييد خطاه.

وأقدم بالشكر والامتنان والتقدير إلى أستاذي الدكتور خالد الضعيف الذي تفضل بالإشراف على هذا البحث، وكان لجهده المتميز ومتابعته المستمرة الدور الكبير في وصولي إلى هذه المرحلة من التحصيل العلمي.

كما أنني أشكر السادة الأساتذة: الدكتور أحمد اليوسفي، والدكتور علي جبلاق، والدكتور محمد الأحمد اللذين تفضلوا بالقراءة الأولية لهذا البحث.

وأنتدم بالشكر الجزيل والتقدير الكبير إلى الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة:

الدكتور / أحمد اليوسفي الأستاذ في قسم إدارة الأعمال بكلية الاقتصاد - جامعة حلب لموافقته على المشاركة في لجنة المناقشة والحكم على هذه الرسالة. فليبادته كل الشكر والامتنان وجزاه الله تعالى خير جزاء وتمعن بوافر الصحة والعافية.

الدكتور / محمد عبد الله الأستاذ في قسم علم النفس بكلية التربية - جامعة حلب، لموافقته على المشاركة في لجنة المناقشة والحكم على هذه الرسالة. فليبادته كل الشكر والامتنان وجزاه الله تعالى خير جزاء وتمعن بوافر الصحة والعافية.

وختاماً أتوجه بالشكر الجزيل إلى كل من ساعد ومدد العون حتى يرى هذا البحث النور.

الباحثة

الإهداء

إلى أئلى شىء فى الءىاة أءى وأبى

إلى ءواء روءى زوءى

إلى نبض ءلبى و أءلى فى الءىاة ابءى ءزل

pdfMachine

Is a pdf writer that produces quality PDF files with ease!

Produce quality PDF files in seconds and preserve the integrity of your original documents. Compatible across nearly all Windows platforms, if you can print from a windows application you can use pdfMachine.

Get yours now!

جامعة حلب

كلية الاقتصاد

قسم إدارة الأعمال

عنوان الرسالة:

أساليب مواجهة ضغوط العمل وأثرها في دافعية الانجاز

دراسة ميدانية على عينة من العاملين في سيريتل

إعداد الطالبة: ظلال محمود حليوي

والدكتور: محمد مصطفى الخشروم

إشراف: الدكتور: خالد الضعيف

لجنة الإشراف والمناقشة:

الدكتور / أحمد اليوسفي

رئيساً أستاذ في قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد - جامعة حلب

الدكتور / محمد الخشروم

مشرفاً أستاذ مساعد في قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد - جامعة حلب

الدكتور / محمد عبد الله

عضواً أستاذ في قسم علم النفس ، كلية التربية - جامعة حلب

pdfMachine

Is a pdf writer that produces quality PDF files with ease!

Produce quality PDF files in seconds and preserve the integrity of your original documents. Compatible across nearly all Windows platforms, if you can print from a windows application you can use pdfMachine.

Get yours now!

المخلص

اسم الباحثة: ظلال حليوي - أطروحة ماجستير - جامعة حلب - كلية الاقتصاد - 2011

عنوان الأطروحة: أساليب مواجهة ضغوط العمل وأثرها في دافعية الانجاز (دراسة ميدانية على عينة من العاملين في سيرينتل).

يهدف هذا البحث إلى التعرف على الأساليب المتبعة في مواجهة ضغوط العمل ودرجة دافعية الانجاز عند عينة البحث ، وتحديد الأهمية النسبية لكل أسلوب من الأساليب المتبعة وأثره في دافعية الانجاز ، والتعرف على الفروق بين أساليب مواجهة ضغوط العمل و دافعية الانجاز تبعاً لبعض المتغيرات الديموغرافية.

طبّق البحث على عينة مكونة من (250) عاملاً في سيرينتل في محافظة حلب ، وتم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (T-Test) واختبار (Anova) واختبار الانحدار المتعدد للتحقق من فروض البحث .

وتوصلت الباحثة إلى النتائج الآتية:

- ١- يؤدي العاملون في سيرينتل أعمالهم بدافعية انجاز جيدة.
- ٢- إن أكثر الأساليب الإيجابية استخداماً للعاملين في سيرينتل هو الانغمار في ضغط العمل يليه اللجوء لسند داعم يليه تقليل القلق المصاحب لضغط العمل وأخيراً التوكيد الإيجابي.
- ٣- توجد فروق جوهرية بين المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي ، الحالة الاجتماعية) في أساليب مواجهة ضغوط العمل الإيجابية.
- ٤- لا توجد فروق جوهرية بين سنوات الخبرة في أساليب مواجهة ضغوط العمل الإيجابية.
- ٥- لا توجد فروق جوهرية بين المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي ، الحالة الاجتماعية) في أساليب مواجهة ضغوط العمل السلبية .
- ٦- توجد فروق جوهرية بين سنوات الخبرة في أساليب مواجهة ضغوط العمل السلبية .

٧- لا توجد فروق جوهرية بين المتغيرات الديموغرافية (الجنس ، العمر ، المؤهل العلمي ، سنوات الخبرة ، الحالة الاجتماعية) في دافعية الانجاز .

٨- تؤثر أساليب مواجهة ضغوط العمل الإيجابية (الانغمار في ضغط العمل ، تقليل القلق المصاحب لضغط العمل ، اللجوء لسند داعم) طردياً في دافعية الانجاز .

٩- لا يؤثر أسلوب التوكيد الإيجابي معنوياً في دافعية الانجاز .

١٠- تؤثر أساليب مواجهة ضغوط العمل السلبية (الاستغراق التخيلي ، تأنيب الذات) عكسياً في دافعية الانجاز .

١١- يؤثر أسلوب التغافل طردياً في دافعية الانجاز .

١٢- لا يؤثر أسلوب طرح المكبوتات معنوياً في دافعية الانجاز .

مصطلحات البحث : أساليب مواجهة ضغوط العمل (الانغمار في ضغط العمل ، تقليل القلق المصاحب لضغط العمل ، اللجوء لسند داعم ، الاستغراق التخيلي ، تأنيب الذات ، التغافل ، طرح المكبوتات) ، دافعية الانجاز .

محتويات البحث

البيان

- أ شكر وتقدير
- ب الإهداء
- د محتويات البحث
- ز فهرس الجداول
- ط فهرس الأشكال

الفصل الأول: الإطار العام للبحث

المبحث الأول : الإطار المنهجي للبحث

- ١ ١. مقدمة
- ٢ ٢. مشكلة البحث
- ٣ ٣. أهمية البحث
- ٤ ٤. أهداف البحث
- ٤ ٥. فرضيات البحث
- ٥ ٦. منهجية البحث
- ٥ ٧. مجتمع وعينة البحث
- ٦ ٨. حدود البحث
- ٦ ٩. نموذج البحث
- ٧ ١٠. مصطلحات البحث
- ٨ المبحث الثاني : الدراسات السابقة

pdfMachine

Is a pdf writer that produces quality PDF files with ease!

Produce quality PDF files in seconds and preserve the integrity of your original documents. Compatible across nearly all Windows platforms, if you can print from a windows application you can use pdfMachine.

Get yours now!

أولاً: الدراسات المتعلقة بموضوع أساليب مواجهة ضغوط العمل..... ٩

١- الدراسات العربية ٩

٢- الدراسات الأجنبية ١٤

ثانياً : الدراسات المتعلقة بموضوع دافعية الإنجاز..... ١٩

١- الدراسات العربية ١٩

٢- الدراسات الأجنبية ٢٤

الفصل الثاني : أساليب مواجهة ضغوط العمل ضغوط العمل

المبحث الأول : مفهوم ضغوط العمل

أولاً : تعريف الضغط وضغوط العمل..... ٢٨

ثانياً : أهمية ضغوط العمل وأثرها في الإنجاز..... ٣٤

ثالثاً: مصادر ضغوط العمل..... ٣٩

المبحث الثاني: مواجهة ضغوط العمل وأساليبها:

أولاً : مفهوم مواجهة ضغوط العمل..... ٤٧

ثانياً : شروط المواجهة الفعالة لضغوط العمل..... ٥٠

ثالثاً: أساليب مواجهة ضغوط العمل..... ٥٣

الفصل الثالث : دافعية الإنجاز

المبحث الأول : دافعية الإنجاز(مفهوم ، أهمية ، مكونات)

أولاً : مفهوم دافعية الإنجاز..... ٦٦

ثانياً : أهمية دافعية الإنجاز..... ٧١

ثالثاً : مكونات دافعية الإنجاز ٧٣

المبحث الثاني : تطور دافعية الإنجاز

أولاً : نظريات دافعية الإنجاز ٧٧

٨٢..... ثانياً : مراحل نمو دافعية الإنجاز

٨٤..... ثالثاً : دافعية الإنجاز وفريق العمل

٨٦..... رابعاً : خصائص الأفراد ذوي دافعية الإنجاز المرتفعة

٩٠..... خامساً : أسباب ضعف دافعية الإنجاز

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

٩٣..... أولاً- منهج الدراسة والتحليل الإحصائي المستخدم

٩٧..... ثانياً- اختبار ثبات وصدق المقاييس المستخدمة في البحث

٩٨..... ثالثاً- الإحصاءات الوصفية

١١٥ رابعاً- اختبار الفرض الأول

١١٩..... خامساً- اختبار الفرض الثاني

١٢٢..... سادساً- اختبار الفرض الثالث

١٢٤..... سابعاً - تحليل الارتباط

١٢٧..... ثامناً - اختبار صحة الفرض الرابع

١٢٩..... تاسعاً- اختبار صحة الفرض الخامس

١٣١..... عاشرًا- النتائج والتوصيات

١٣٤..... المراجع.

١٤٧..... الملاحق ..

فهرس الجداول

| رقم الجدول | العنوان |
|---------------|--|
| ١. | معاملات ألفا كرونباخ للمتغيرات المستقلة والتابعة.....٩٧ |
| ٢. | توزيع مفردات العينة تبعاً للمتغيرات الديموغرافية... ..٩٨ |
| ٣. | الإحصاءات الوصفية لمقياس الانغمار في ضغط العمل١٠١ |
| ٤. | الإحصاءات الوصفية لمقياس تقليل القلق المصاحب لضغط العمل.....١٠٢ |
| ٥. | الإحصاءات الوصفية لمقياس اللجوء لسند داعم١٠٣ |
| ٦. | الإحصاءات الوصفية لمقياس التوكيد الإيجابي.....١٠٤ |
| ٧. | الإحصاءات الوصفية لمقياس الاستغراق التخيلي١٠٥ |
| ٨. | الإحصاءات الوصفية لمقياس التغافل.....١٠٦ |
| ٩. | الإحصاءات الوصفية لمقياس تأنيب الذات.....١٠٧ |
| ١٠. | الإحصاءات الوصفية لمقياس طرح المكبوتات.....١٠٨ |
| ١١. | الإحصاءات الوصفية لمقياس التوجه نحو العمل.....١١٠ |
| ١٢. | الإحصاءات الوصفية لمقياس المثابرة١١١ |
| ١٣. | الإحصاءات الوصفية لمقياس المنافسة.....١١٢ |
| ١٤. | الإحصاءات الوصفية لمقياس وجهة الضبط.....١١٣ |
| ١٥. | الإحصاءات الوصفية لمقياس دافعية الانجاز١١٤ |
| ١٦. | اختبار Anova. لعلاقة متغيرات العمر وسنوات الخبرة والحالة الاجتماعية مع |

pdfMachine

Is a pdf writer that produces quality PDF files with ease!

Produce quality PDF files in seconds and preserve the integrity of your original documents. Compatible across nearly all Windows platforms, if you can print from a windows application you can use pdfMachine.

Get yours now!

| | |
|---|-----|
| الأساليب الإيجابية لمواجهة ضغوط العمل.....١١٥ | |
| اختبار Tukey لعلاقة متغير العمر مع الأساليب الإيجابية لمواجهة ضغوط العمل.....١١٦ | ١٧. |
| اختبار Tukey لعلاقة متغير الحالة الاجتماعية مع الأساليب الإيجابية لمواجهة ضغوط العمل..... ١١٦ | ١٨. |
| اختبار T-Test لعلاقة متغير الجنس والمؤهل العلمي مع الأساليب الإيجابية لمواجهة ضغوط العمل... .. ١١٧ | ١٩. |
| المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير الجنس ١١٧ | ٢٠. |
| المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير المؤهل العلمي..... ١١٨ | ٢١. |
| اختبار Anova .لعلاقة متغيرات العمر وسنوات الخبرة والحالة الاجتماعية مع الأساليب السلبية لمواجهة ضغوط العمل..... ١١٩ | ٢٢. |
| اختبار Tukey لعلاقة متغير سنوات الخبرة مع الأساليب السلبية لمواجهة ضغوط العمل..... ١٢٠ | ٢٣. |
| اختبار T-Test لعلاقة متغير الجنس والمؤهل العلمي مع الأساليب السلبية لمواجهة ضغوط العمل..... ١٢١ | ٢٤. |
| اختبار Anova .لعلاقة متغيرات العمر وسنوات الخبرة والحالة الاجتماعية مع دافعية الانجاز..... ١٢٢ | ٢٥. |
| اختبار T-Test لعلاقة متغير الجنس والمؤهل العلمي مع دافعية الانجاز..... ١٢٣ | ٢٦. |
| تحليل الارتباط بين الأساليب الإيجابية لمواجهة ضغوط العمل ودافعية الانجاز..... ١٢٤ | ٢٧. |
| تحليل الارتباط بين الأساليب السلبية لمواجهة ضغوط العمل ودافعية الانجاز..... ١٢٥ | ٢٨. |
| اختبار الانحدار المتعدد للأساليب الإيجابية لمواجهة ضغوط العمل ودافعية الانجاز. ١٢٧ | ٢٩. |
| اختبار الانحدار المتعدد للأساليب الإيجابية لمواجهة ضغوط العمل ودافعية الانجاز. ١٢٩ | ٣٠. |

فهرس الأشكال

| العنوان | رقم الشكل |
|---|-----------|
| ٦..... نموذج البحث..... | ١ |
| ٧٩..... نظرية الانجاز ل Atkinson | ٢ |
| ٨١..... نظرية العزول ل Heider | ٣ |
| ٨٥..... آلية دافعية الانجاز ضمن فريق العمل..... | ٤ |

pdfMachine

Is a pdf writer that produces quality PDF files with ease!

Produce quality PDF files in seconds and preserve the integrity of your original documents. Compatible across nearly all Windows platforms, if you can print from a windows application you can use pdfMachine.

Get yours now!

الفصل الأول : الإطار العام للبحث

المبحث الأول : الإطار المنهجي للبحث

١- المقدمة

٢- مشكلة البحث

٣- أهمية البحث

٤- أهداف البحث

٥- فرضيات البحث

٦- منهجية البحث.

٧- مجتمع وعينة البحث

٨- حدود البحث

٩- نموذج البحث

١٠- مصطلحات البحث

pdfMachine

Is a pdf writer that produces quality PDF files with ease!

Produce quality PDF files in seconds and preserve the integrity of your original documents. Compatible across nearly all Windows platforms, if you can print from a windows application you can use pdfMachine.

Get yours now!

المبحث الأول :

١- المقدمة:

نتعرض في هذا العصر التقني المتسارع إلى العديد من المشكلات والضغوط التي لا توقف الحياة بل تجعلها أكثر صعوبة ، يواجه كل فرد هذه الضغوط بأسلوب خاص به وهذا الأسلوب يؤثر في سلوكه و في علاقاته مع الآخرين وبالتالي في حياته ككل .

أصبحت مواجهة الضغوط التي تعرّف بأنها "كافة الجهود السلوكية والمعرفية التي يقوم بها الفرد لمواجهة وتحدي وتقبل الضغوط والعمل على تغييرها ,أو تعديلها وتوظيفها وحسن استثمارها بحيث يؤدي ذلك إلى تجنب آثارها البعيدة والقريبة بما يعود عليه بالأمن والاستقرار"^١ أمراً على درجة متقدمة من الأهمية لتتنوع أساليبها واختلاف آثارها على نفسية وإنتاجية العامل .

يحاول البحث التعرف على الأساليب التي يلجأ إليها العاملون في سيرينتل لمواجهة الضغوط التي يتعرضون لها في العمل ، وبما أنّ أساليب مواجهة الضغوط كثيرة سيركّز البحث على أربعة أساليب إيجابية تتمثل في (الانغمار في ضغط العمل - تقليل حدة القلق المصاحب للضغط - اللجوء لسند داعم - التوكيد الإيجابي) وعلى أربعة أساليب سلبية تتمثل في (الاستغراق التخيلي - التغافل - تأنيب الذات - طرح المكبوتات) .

وكذلك يحاول البحث دراسة العلاقة بين أساليب مواجهة ضغوط العمل و دافعية الانجاز باعتبارها " دافع بشري معقد ومركب ، يتسم بالطموح والمتعة في المنافسة ، وتفضيل المخاطرة ، والحرص على تحقيق الأشياء الصعبة ، وبأقصى سرعة ، وتزيد فيه احتمالات النجاح على الفشل ، وهو ينشط السلوك ويوجهه نحو النجاح ، وبلوغ الهدف الذي يسعى إلى تحقيقه على أحسن وجه ، ويكتسب في مرحلة مبكرة من حياة الفرد ، ويدعم من خلال استحسان المجتمع للنجاح ، أو العقاب للفشل"^٢ .

^١ خالد الضعيف (٢٠٠٢) : الإيجابية وعلاقتها ببعض متغيرات الشخصية لدى طلبة الجامعة ، رسالة ماجستير، جامعة عين شمس، ص.٤٨ .

^٢ محمد بني يونس ، مبادئ علم النفس ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠٠٤

٢- مشكلة البحث:

تتلخص مشكلة البحث في أنّ أساليب مواجهة ضغوط العمل متعددة وغير منسجمة مع بعضها ، كما أنّ تأثيرها في دافعية الانجاز مختلف ، مما يعني أنّ الخيار بين أسلوب وآخر يطرح مشكلة تؤثر على متغيرات كثيرة ومنها دافعية الانجاز .

وعليه تطرح مشكلة البحث مجموعة التساؤلات:

- هل هناك علاقة بين أساليب مواجهة ضغوط العمل ببعديها (الأساليب الإيجابية لمواجهة ضغوط العمل ، الأساليب السلبية لمواجهة ضغوط العمل) ودافعية الانجاز؟ وما نوع هذه العلاقة ؟
- هل تؤثر أساليب مواجهة ضغوط العمل الإيجابية في دافعية الانجاز؟ وهل لكل أسلوب تأثير مختلف في دافعية الانجاز ؟
- هل تؤثر أساليب مواجهة ضغوط العمل السلبية في دافعية الانجاز؟ وهل لكل أسلوب تأثير مختلف في دافعية الانجاز ؟
- هل توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين فئات المتغيرات الديموغرافية (الجنس ، العمر، المؤهل العلمي ،سنوات الخبرة ، الحالة الاجتماعية) في أساليب مواجهة ضغوط العمل الإيجابية والسلبية؟
- هل توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين فئات المتغيرات الديموغرافية (الجنس ، العمر، المؤهل العلمي ،سنوات الخبرة ، الحالة الاجتماعية) في دافعية الانجاز ؟

٣- أهداف البحث:

تتمثل أهداف البحث في:

- ١- التعرف على أساليب مواجهة ضغوط العمل لدى عينة البحث .
- ٢- التعرف على مستوى الدافعية للانجاز لدى عينة البحث .
- ٣- تحديد دور المتغيرات الديموغرافية في مواجهة أساليب مواجهة ضغوط العمل الإيجابية والسلبية .
- ٤- تحديد دور المتغيرات الديموغرافية في دافعية الانجاز .
- ٥- تحديد تأثير كل أسلوب من أساليب مواجهة ضغوط العمل في دافعية الانجاز .
- ٦- تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات لدعم مدركات العاملين لأبعاد أساليب مواجهة ضغوط العمل ، وزيادة دافعتهم للانجاز.

٤- أهمية البحث:

تتضح أهمية البحث من :

- ١- أنه يتناول متغيرين هامين على مستوى الدراسات الاجتماعية والإنسانية، وهما أساليب مواجهة ضغوط العمل ، ودافعية الانجاز .
- ٢- معالجته مشكلة العلاقة المعقدة بطبيعتها بين أساليب مواجهة ضغوط العمل ودافعية الانجاز .
- ٣- الأهمية المتزايدة لفهم أساليب مواجهة ضغوط العمل ، سواءً الإيجابية منها أو السلبية.
- ٤- وتتضح الأهمية أخيراً في جانبه التطبيقي على قطاع من أكثر القطاعات الخدمية حيوية وأهمية وهو قطاع الاتصالات المتوقع أن يشهد نمواً متسارعاً في السنوات القادمة ، مما يعني تعرضه لضغوط محتملة وضرورة البحث عن أدوات ووسائل معالجتها .

٥- فروض البحث :

تتمثل فروض البحث في ما يلي:

الفرض الأول:

لا توجد فروق جوهرية بين المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية) من حيث مدركاتها للأساليب الإيجابية لمواجهة ضغوط العمل.

الفرض الثاني:

لا توجد فروق جوهرية بين المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية) من حيث مدركاتها للأساليب السلبية لمواجهة ضغوط العمل.

الفرض الثالث:

لا توجد فروق جوهرية بين المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية) من حيث مدركاتها لدافعية الانجاز.

الفرض الرابع :

لا تؤثر الأساليب الإيجابية لمواجهة ضغوط العمل (الاتغمار في ضغط العمل، تقليل القلق المصاحب لضغط العمل ، اللجوء لسند داعم، التوكيد الإيجابي) معنوياً في دافعية الإنجاز.

الفرض الخامس :

لا تؤثر الأساليب السلبية لمواجهة ضغوط العمل (الاستغراق التخليقي، التغافل، تأنيب الذات، طرح المكبوتات) معنوياً في دافعية الإنجاز.

٦- منهج البحث:

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى أهدافها المحددة ، بالاعتماد على قائمة الاستقصاء صممت لهذا الغرض :

- الدراسة الوصفية:

تقوم على جمع المادة العلمية المتعلقة بموضوع البحث من خلال الاطلاع على:الكتب والمراجع العربية والأجنبية، والدوريات والنشرات والمقالات، ومطبوعات المؤتمرات، وشبكة المعلومات الالكترونية (الانترنت).

- الدراسة الميدانية:

تهدف إلى التأكد من صحة فروض البحث من خلال تصميم قائمة استقصاء وتوزيعها على العاملين في سيرينتل موضع الدراسة.

٧- مجتمع وعينة البحث:

يشمل مجتمع البحث جميع العاملين في شركة سيرينتل أما عينة البحث فهي عينة ميسرة من العاملين في سيرينتل (محافظة حلب) .

قامت الباحثة بتوزيع ٢٧٥ استمارة استقصاء على العاملين في سيرينتل، وقد تم استرداد ٢٥٠ استمارة صالحة للتحليل الإحصائي .

٨- حدود الدراسة :

- طبقت الدراسة على العاملين في سيريتل في حلب ، ونتائج هذه الدراسة تخص هؤلاء العاملين فقط .
- تخص نتائج هذه الدراسة العاملين القائمين على عملهم في عام ٢٠١٠ .
- تقتصر الدراسة على بحث تأثير أربعة أساليب إيجابية وأربعة أساليب سلبية لمواجهة ضغوط العمل في دافعية الانجاز.
- استخدمت الباحثة مستوى ثقة ٩٥% في اختبار صحة الفروض وتعميم النتائج، وهو المستوى الأكثر قبولاً في الدراسات الاجتماعية بصفة عامة، ويعني ذلك أن أي نتيجة ذات دلالة إحصائية عند هذا المستوى تكون أيضاً ذات دلالة إحصائية عند المستويات الثقة الأقل ولكنها قد لا تكون كذلك عند مستويات الثقة الأعلى.

٩- نموذج البحث :

المتغير التابع

المتغيرات المستقلة



| | |
|---------------------------------------|---------------------------|
| الأساليب الإيجابية لمواجهة ضغوط العمل | الانغمار في ضغط العمل |
| | تقليل القلق المصاحب للضغط |
| | اللجوء لسند داعم |
| | التوكيد الإيجابي |
| | |
| الأساليب السلبية لمواجهة ضغوط العمل | الاستغراق التخليوي |
| | التغافل |
| | تأنيب الذات |
| | طرح المكبوتات |

١٠ - مصطلحات البحث :

■ أساليب مواجهة ضغوط العمل :

السلوكيات الظاهرة أو الخفية التي يتبعها العامل في سيريتل للتصدي للضغوط التي تواجهه في العمل أو التكيف معها ، وتتضمن أساليب إيجابية وأساليب سلبية نذكر منها :

١ - الأساليب الإيجابية لمواجهة ضغوط العمل :

- الانغمار في ضغط العمل : أي معالجة الضغط بهدف التخلص منه أو التخفيف من حدته .
- تقليل القلق المصاحب لضغط العمل : أي تبسيط الضغط وخلق الظروف التي تقلل من حدته وتساعد على حله بسهولة .
- اللجوء لسند داعم : اللجوء إلى الله أو الوالدين أو الأصدقاء المقربين عند التعرض للضغط .
- التوكيد الايجابي : كأن يعمل الفرد على إيجاد حقيقة إيجابية عن الضغط .

٢ - الأساليب السلبية لمواجهة ضغوط العمل :

- الاستغراق التخيلي : أي الهروب إلى الخيال والاستغراق في أحلام اليقظة .
- التغافل : أي الاتشغال بالأعمال و محاولة التفكير بأمر آخرى تشغله عن الضغط الواقع .
- تأنيب الذات : كأن يعتقد الفرد بأنه هو الذي أوقع نفسه في الضغط وكان يجب عليه ألا يفعل ما فعل .
- طرح المكبوتات : أي تفريغ شحنة الضغط بتصرفات مختلفة مثل (تكسير الأشياء ، التدخين ، الرياضة) .

■ دافعية الانجاز :

رغبة العامل في سيريتل في العمل ، وتحقيق مستوى معين من النجاح والامتياز ، والتغلب على الصعوبات في العمل، وتتضمن أربعة أبعاد :

- التوجه نحو العمل : أي اختيار الفرد العمل الذي يجد فيه نفسه ويوافق صفاته النفسية والجسدية .
- المثابرة : السعي إلى إتمام العمل مهما احتاج من جهد أو وقت إضافي .
- المنافسة : حب العمل مع فريق يتميز بالتنافس الشريف .

- وجهة الضبط : أي العمل بدافع ذاتي وليس خوفاً من العقاب أو من أجل الحصول على المكافآت .

المبحث الثاني : الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع أساليب مواجهة ضغوط العمل

١- الدراسات العربية

٢- الدراسات الأجنبية

ثانياً: الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع دافعية الانجاز

١- الدراسات العربية

٢- الدراسات الأجنبية

المبحث الثاني :

سيتم في هذا المبحث عرض الدراسات السابقة المتعلقة بأساليب مواجهة الضغوط ، والدراسات السابقة المتعلقة بدافعية الانجاز .

أولاً : الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع أساليب مواجهة الضغوط:

١- الدراسات العربية:

١-١ دراسة (الضريبي ، ٢٠١٠)^١

بعنوان " أساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية وعلاقتها ببعض المتغيرات - دراسة ميدانية على عينة من العاملين بمصنع زجاج القدم بدمشق " .

هدفت الدراسة إلى الكشف عن الأساليب التي يتبعها العمال لمواجهة الضغوط النفسية المهنية التي يتعرضون إليها ومعرفة ما إذا كانت هناك فروق دالة إحصائية في أساليب مواجهة الضغوط تعزى للمتغيرات (المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، العمر لدى عمال مصنع زجاج القدم بدمشق). أجريت الدراسة على (200) عامل اختيروا بالطريقة العشوائية العرضية، و طبق الباحث مقياس أساليب مواجهة الضغوط النفسية الذي أعده الباحث لهذا الغرض.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- الأساليب الإيجابية أكثر استخداماً من الأساليب السلبية لدى أفراد عينة البحث.
- وجود أثر للتفاعل بين المؤهل التعليمي، والعمر في أساليب مواجهة الضغوط لدى أفراد عينة البحث.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام أساليب مواجهة الضغوط (المواجهة والتحدي، واللجوء إلى الدين، إعادة التقييم الإيجابي للمشكلة) وفي الدرجة الكلية للأساليب الإيجابية تعزى للمؤهل العلمي (أساسي، ثانوي)، وذلك لصالح حملة الشهادة الثانوية، ولم توجد فروق في استخدام الأساليب السلبية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
- وجود فروق في استخدام الأساليب الإيجابية جميعها، وكذلك الدرجة الكلية تعزى لمتغير الخبرة، وذلك لصالح فئة الخبرة الأكبر (أكثر من 10 سنوات)، وكذلك في استخدام أسلوب التنفيس الانفعالي والدرجة الكلية للأساليب السلبية، وذلك لصالح فئتي الخبرة الأصغر.

١ عبد الله الضريبي (٢٠١٠) : أساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية وعلاقتها ببعض المتغيرات "دراسة ميدانية على عينة من العاملين بمصنع زجاج القدم بدمشق"، مجلة جامعة دمشق، المجلد (26) العدد الرابع .

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام الأساليب الإيجابية جميعها، وفي الدرجة الكلية لهذه الأساليب تعزى لمتغير العمر، وذلك لصالح الفئة العمرية الأكبر (أكثر من 50 سنة)، وفي استخدام أسلوب التنفيس الانفعالي والدرجة الكلية للأساليب السلبية، وذلك لصالح فئتي العمر الأصغر (٢٠-٣٥ سنة)، (٣٦-٥٠ سنة) .
- ١-٢- دراسة (أبو حكمة ، ٢٠٠٨)

بعنوان "علاقة مهارات التعامل مع ضغوط العمل بالرضا الوظيفي لدى عينة من أطباء الرعاية الأولية بصحة عسير في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية " .

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الرضا الوظيفي لدى أطباء الرعاية الأولية بصحة عسير، وعلى أعلى المهارات إسهاماً في التعامل مع ضغوط العمل، وعلى العلاقة بين مهارات التعامل مع ضغوط العمل بالرضا الوظيفي، والتعرف على الفروق في استخدام مهارات التعامل مع ضغوط العمل باختلاف النوع، الجنسية، مدة الخدمة وبيئة العمل، والتعرف على الفروق في الرضا الوظيفي باختلاف النوع، الجنسية، مدة الخدمة وبيئة العمل، والتنبؤ بالرضا الوظيفي من خلال مهارات التعامل مع ضغوط العمل، ولتحقيق تلك الأهداف اختار الباحث عينة من أطباء الرعاية الأولية بصحة عسير بلغ عددها (٢٤٤) طبيب وطبيبة، واستخدم مجموعة من الأدوات لقياس: الرضا الوظيفي ومهارات التعامل مع ضغوط العمل وضغوط العمل.

و من أهم النتائج الدراسة :

- أعلى المهارات إسهاماً في التعامل مع ضغوط العمل كانت المهارات النفسية المعرفية ثم يليها المهارات البدنية ثم مهارات تغيير أسلوب الحياة ثم يلها المهارات الدينية، أما المهارات غير التكيفية قلما يستخدمها أطباء الرعاية الأولية بصحة عسير .
- ارتباط موجب بين المهارات النفسية المعرفية ومهارات تغيير أسلوب الحياة والمهارات الدينية مع الرضا الوظيفي بينما كان هناك ارتباط سالب بين المهارات غير التكيفية بالرضا الوظيفي أما الأساليب البدنية والمهارات ككل لم تظهر ارتباط مع الرضا الوظيفي .
- عدم وجود فروق في استخدام مهارات التعامل مع ضغوط العمل ترجع إلى الجنسية وسنوات الخدمة وبيئة العمل بينما وجدت فروق ترجع إلى النوع في استخدام المهارات الدينية لصالح الإناث .

١ علي محمد جمعان أبو حكمة (٢٠٠٨) : علاقة مهارات التعامل مع ضغوط العمل بالرضا الوظيفي لدى عينة من أطباء الرعاية الأولية بصحة عسير في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية، المملكة العربية السعودية ، جامعة الملك خالد ، كلية التربية .

١-٣- دراسة (عربيات والخرابشة ، ٢٠٠٧)^١

بعنوان "الضغوط النفسية التي يتعرض لها الطلبة المتفوقون واستراتيجية التعامل معها" . هدفت الدراسة إلى التعرف على الضغوط النفسية التي يتعرض لها الطلبة المتفوقون ، وتعرف كيفية التعامل معها ، تكون مجتمع البحث من الطلبة المتفوقين الدارسين في المؤسسات التعليمية التي أنشأتها وزارة التربية والتعليم في الأردن للتعامل مع الطلبة المتفوقين . وتوصل الباحثان إلى :

- أن الفقرة الأكثر تأثيراً في حصول الضغط النفسي كانت توقعات الوالدين العالية وأقلها شعور الطالب بعدم محبة زملائه واحترامهم له .
- أكثر إستراتيجية استخداماً في مواجهة الضغوط النفسية هي استخدام المنبهات وأقلها الاستفادة من الخبرات السابقة
- وجود فروق دالة إحصائياً في تعرض الطلبة المتفوقين إلى الضغط النفسي تعزى إلى متغير الجنس ولصالح الذكور
- عدم وجود فروق دالة إحصائياً في تعرض الطلبة المتفوقين إلى الضغط النفسي تعزى إلى متغير المرحلة الدراسية
- عدم وجود فروق دالة إحصائياً في استخدام استراتيجيات مواجهة الضغوط تعزى إلى متغيري الجنس والمرحلة الدراسية .

١-٤- دراسة (مريم ، ٢٠٠٧)^٢

بعنوان "الاستراتيجيات التي يستخدمها الطلبة للتعامل مع الضغوط النفسية : دراسة ميدانية على عينة من طلبة كلية التربية بجامعة دمشق " . تهدف إلى تحديد الاستراتيجيات التي يستخدمها الطلبة للتعامل مع الضغوط لديهم ، وتحديد ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة في الاستراتيجيات تعزى إلى متغيرات : الجنس بين السنة الأولى والرابعة ، التخصص في كلية التربية بجامعة دمشق . توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج :

- يميل الطلبة إلى استخدام الاستراتيجيات الإقلامية أكثر من ميلهم إلى استخدام الاستراتيجيات الإحجامية .

^٢ أحمد عربيات . عمر الخرابشة (٢٠٠٧) : الضغوط النفسية التي يتعرض لها الطلبة المتفوقون واستراتيجية التعامل معها ، مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس ، مجلد ٥ ، عدد ٢ ، ص ٤٨-٣٣

١ رجاء مريم (٢٠٠٧) : الاستراتيجيات التي يستخدمها الطلبة للتعامل مع الضغوط النفسية : دراسة ميدانية على عينة من طلبة كلية التربية بجامعة دمشق ، مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس ، مجلد خامس ، عدد أول ، ص ١٤٥-١٧٢

• وجود فروق دالة إحصائياً بين الذكور والإناث في استخدام إستراتيجية البحث عن الإثبات والمكافآت البديلة لصالح الذكور ، وفي استخدام إستراتيجية التنفيس الانفعالي لصالح الإناث .

• وجود فروق دالة إحصائياً بين طلبة السنة الأولى وطلبة السنة الرابعة في استخدام استراتيجيات : التحليل المنطقي ، إعادة التقييم الإيجابي لصالح طلبة السنة الرابعة

• وجود فروق دالة إحصائياً بين التخصصات : الإرشاد النفسي والتربية ، علم النفس والتربية ، في استخدام إستراتيجية إعادة التقييم الإيجابي ، وفي الدرجة الكلية للأساليب الإقدامية ، وذلك في صالح طلبة الإرشاد النفسي وعلم النفس .

١-٥- دراسة (العلمي، ٢٠٠٣)^١

بعنوان " دراسة مقارنة في متغيرات التوتر والضغوط النفسية والاكنتاب ومهارات التعامل مع الضغوط بين طلبة الجامعات الفلسطينية والأردنية " .

هدف الدراسة قياس التوتر والضغط النفسي والاكنتاب ومهارات التعامل مع الضغوط على عينة من طلبة الجامعات الفلسطينية والأردنية بلغ عددهم (٦٩٦) طالباً وطالبة.

خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج منها :

- يتعرض الطلبة في الجامعات الفلسطينية إلى ضغوط نفسية شديدة بينما يتعرض الطلبة في الجامعات الأردنية إلى ضغوط نفسية متوسطة القوة.
- يميل الطلبة في الجامعات الفلسطينية إلى استخدام مهارات التكيف بكثرة وبشدة أكثر من طلبة الجامعات الأردنية.
- إن هناك فروقاً بين الطلاب والطالبات بالجامعات الفلسطينية في مهارات التعامل مع الضغوط لصالح الطلاب بينما لم تكشف الدراسة عن وجود فروق بين طلبة الجامعات الأردنية الذكور والإناث في استخدام مهارات التكيف .
- إن أكثر وسائل التكيف شيوعاً لدى الطلبة الفلسطينيين هي الرجوع إلى الدين واللجوء إلى الله، ثم المواجهة النشطة، ثم الدعم الاجتماعي، والضبط الذاتي.

١-٦- دراسة (الزيود ، ٢٠٠٣)^٢

بعنوان "الإستراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية لدى طلبة جامعة قطر وعلاقتها ببعض المتغيرات " .

٢ دلال العلمي (٢٠٠٣) : دراسة مقارنة في متغيرات التوتر والضغوط النفسية والاكنتاب ومهارات التعامل مع الضغوط بين طلبة الجامعات الفلسطينية والأردنية ، رسالة دكتوراه، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان .

١ نادر فهمي الزيود (٢٠٠٣) : الإستراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية لدى طلبة جامعة قطر وعلاقتها ببعض المتغيرات ، مجلة رسالة الخليج العربي ، العدد (٩٩) ، جامعة قطر .

هدف الدراسة التعرف على أكثر إستراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية استخداماً من قبل الطلبة في جامعة قطر، بأخذ المتغيرات التالية بعين الاعتبار: الجنس، والمستوى الدراسي، والمعدل التراكمي والتخصص، والجنسية، وأثر هذه المتغيرات على إستراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية، استخدم الباحث مقياس عمليات تحمل الضغوط كوسيلة لجمع البيانات وطبقت هذه الأداة على عينة من طلبة جامعة قطر شملت (٢٨٤) طالباً وطالبة موزعة على (١٤٤) طالباً (١٤٠) طالبة من مختلف كليات الجامعة .

خلصت الدراسة إلى ما يلي :

- إن أكثر الأساليب شيوعاً التي يستخدمها الطلبة هي التفكير الإيجابي واللجوء إلى الله، والتنفيس الإنفعالي والتريث الموجه.
- لا يميل الطلبة إلى تجاهل مشكلاتهم أو إنكارها أو السلبية في مواجهتها ممثلاً في الاستغراق في أحلام اليقظة ولكنهم في الوقت نفسه لا يميلون إلى المواجهة النشطة بل يترثون في ذلك.
- إن الذكور أكثر استخداماً لإستراتيجيات "إعادة التفسير والتريث الموجه" وإن الطالبات أكثر استخداماً لإستراتيجيات الانسحاب المعرفي والقبول والاستسلام، والإنكار"
- لا يوجد اختلاف في استخدام إستراتيجيات مواجهة الضغوط يعزى إلى الجنسية إلا في إستراتيجية "إعادة التفسير"
- عدم وجود فروق دالة إحصائياً في استخدام إستراتيجيات التعامل مع الضغوط وفقاً للمنتغير نوع الكلية
- أما فيما يتعلق بأثر المستوى الدراسي على اختلاف أساليب التعامل، فلم تظهر الدراسة فروقاً ذات دلالة إلا في أسلوبين فقط هما: "السلبية، وإعادة التفسير" .

١-٧- دراسة (حنون، ٢٠٠١)

بعنوان "إستراتيجيات التكيف مع الضغوط النفسية لدى أمهات الشهداء والسجناء الفلسطينيين في السجون الإسرائيلية". وقد أجريت الدراسة على ١٥١ أمّاً حيث تم تطبيق استبانة "إستراتيجية التكيف مع الضغوط النفسية" المشتملة على تسع إستراتيجيات هي "حل المشكلات، التمارين الرياضية، وسائل الدفاع، الاسترخاء، الضبط الذاتي، الأُنس، العزلة، الدعم الاجتماعي والبعد الديني. وخلصت الباحثة إلى النتائج التالية:

١ رسمية حنون (٢٠٠١) : إستراتيجيات التكيف للضغوط النفسية لدى أمهات الشهداء والسجناء الفلسطينيين في السجون الإسرائيلية، دراسة غير منشورة، جامعة النجاح ، نابلس .

- أن إستراتيجية البعد الديني كانت أكثر الإستراتيجيات شيوعاً وأن إستراتيجية "التمارين الرياضية" أقل الإستراتيجيات استخداماً.
- أن هناك فروقاً جوهرية في استخدام إستراتيجيات التكيف تعزى إلى المؤهل العلمي، وذلك لصالح المؤهل الأعلى.

٢- الدراسات الأجنبية :

٢-١- دراسة (oosthuizen, 2007)^١

هدف الدراسة التعرف على ضغوط العائلة وضغوط العمل لدى رجال الإطفاء والتعرف على خبراتهم في التعامل مع الضغوط ونتائج هذه الضغوط .
تكونت عينة الدراسة من (240) رجل إطفاء من مختلف الأعمار والأجناس من أبرز النتائج ما يلي:

- يعتبر رجل الإطفاء أن الضغط العائلي هو الضغط الرئيسي لديه وذلك بسبب غيابه الطويل عن منزله وبسبب الظروف الاقتصادية الصعبة في جنوب أفريقيا.
- إنَّ ضغوط العمل تنشأ من (ظروف العمل وقوانينه - عدم توفر الأجهزة اللازمة للعمل - قلة فرص الترقية - قلة الثنات والتقدير - تدريب غير كافي).
- إنَّ أغلب رجال الإطفاء يميلون إلى الاستسلام والكآبة في مواجهتهم لضغوط العائلة وضغوط العمل .
- إنَّ رجال الإطفاء ذوو الخبرة العالية في العمل (أكثر من ست سنوات) يواجهون الضغوط بشكل أفضل من غيرهم .

٢-٢- دراسة (Thuen, & Bru, 2004)^٢

هدف الدراسة التعرف على أساليب مواجهة الضغوط والمشاكل السلوكية والعاطفية عند طلاب الدرجة التاسعة في النرويج ، وأظهرت النتائج أن :

- 43% من الطلاب يستخدمون التخطيط كأسلوب لمواجهة الضغوط والمشاكل المختلفة في المدرسة
- 40% من الطلاب يعتمدون إلى أسلوب التأنيب الذاتي في مواجهة الضغوط والأقلية من

¹Oosthuizen , Koortzen,(2007) An Empirical investigation of job and family stressors amongst firefighters in the south african contexts a **journal of Industrial psychology**, 33 (1),P 49-58

²Thuen, E., & Bru, E.(2004) Coping styles and emotional and behavioural problems among Norwegian 9th grade students .Scandinavian. **Journal of Educational Research**, 48, P493-510

- الطلاب عمدت إلى الأسلوب العدواني في مواجهة ضغوطهم .
- إنّ المشاكل السلوكية والعاطفية ارتبطت بالطلاب الذين يستخدمون الأسلوب العدواني والملاحة الذاتية العالية في مواجهتهم للضغوط المختلفة.
- إنّ المشاكل السلوكية والعاطفية معتدلة عند الطلاب الذين يستخدمون التخطيط والملاحة الذاتية المعتدلة في مواجهة الضغوط .

٢-٣- دراسة (Bianchi, 2004)^١

هدفت الدراسة إلى تحديد مصادر الضغوط وطرائق التعامل معها لدى (76) ممرضة قلبية في البرازيل وقد استخدم لهذا الغرض استبانة تقويم الضغوط النفسية في العمل، واستبانة المواجهة، وأشارت النتائج إلى :

- وجود أربعة مصادر رئيسية لضغوط العمل لدى الممرضات، وهي: مصادر متعلقة بضغوط العمل، والمشاركة في اتخاذ القرارات، ومصادر متعلقة بالتعامل مع الإدارة، ومصادر متعلقة بالتعامل مع المريض وعائلته.
- أكثر الاستراتيجيات استخداماً من قبل العينة كان في المرتبة الأولى التقويم الإيجابي، يليه طلب الدعم والمساعدة الاجتماعية، ومن ثم الضبط الذاتي، وحلّ المشكلات، وأخيراً إستراتيجية التجنب والهروب .

٢-٤- دراسة (Cindy & Ellen, 2000)^٢

هدفت الدراسة إلى معرفة أساليب المواجهة ودور الذكورة والأنوثة على الأعراض الاكتئابية لدى الفتيات بالمقارنة مع الفتيان . وقد تكونت عينة الدراسة من ٢٤٦ مراهقاً ومراهقة من خمس مدارس والذين أتموا تطبيق المقاييس خلال فصل دراسي واحد وتميزت هذه الدراسة بإلقاء الضوء على أسلوبين فرعيين من أساليب المواجهة يندرجان تحت أسلوب المواجهة المتمركزة حول الانفعال وهما أسلوبا (الاجترار) و(تشتت الفكر) أو شرود الذهن وهما يعتبران من الأساليب السلبية لمواجهة المشكلات حيث يتصف فيهما الفرد بالسلبية والعجز عن المواجهة الفعالة المؤثرة .

- وأسفرت الدراسة عن نتائج من أهمها :
- أنّ الفتيات المراهقات أكثر اكتئاباً من الفتيان المراهقين .

¹ Bianchi ,E . (2004): stress and coping Among Cardiovascular Nurses :ASurvey in Brazil .Issues in Mental Health Nursing ,Vol (25), No (7)p.p:737-745 .

² Ellen, LI. C., Ph . D. St .(2000) . Johen s University (New York): the role of sex , gender and coping in adolescent depression Disser . Abst . Inter. Vol. 61, No.2.

- لم يوجد فروق بين الجنسين في استخدام أسلوب المواجهة المسمى تشتت الفكر.
- وجود علاقة موجبة بين كل من المواجهة المتمركزة حول الانفعال وأسلوب الاجترار والدرجة المنخفضة للمواجهة المتمركزة حول المشكلة وأسلوب تشتت الفكر وبين الدرجات المرتفعة على مقياس الأعراض الاكتئابية .

٢-٥- دراسة ريتز (Raetz, 2000)^١

تناولت الدراسة الضغوط ووسائل التكيف معها وعلاقتها بجنس الفرد أجراها على عينة من طلبة السنة الأولى بجامعة جورجيا الأمريكية بلغ عددهم ٢٠٩ (من الطلاب والطالبات) وأشارت النتائج إلى:

- عدم وجود فروق بين الجنسين بخصوص إدراكهم للضغوط.
- هناك فروق جوهرية بين الجنسين في استخدام وسائل التكيف مع الضغوط.
- وأن اختلاف الوسائل في التكيف بين الجنسين يعود إلى الأدوار التقليدية التي تميز الذكور عن الإناث في مواجهة الضغوط.

٢-٦- دراسة (kantrell,bridget c,1999)^٢ :

هدفت الدراسة معرفة كيف تؤثر الاضطرابات النفسية الناجمة عن ضغوط الحياة على المساندة الاجتماعية, الاكتئاب ,أنماط المواجهة وأسلوب الأداء في الحياة وقد تكونت عينة الدراسة من (121) محاربا في حرب فيتنام من مناطق ريفية وحضرية في واشنطن و أسفرت الدراسة عن عدة نتائج منها :

- استخدم المحاربون الذين لديهم اضطرابات نفسية ناجمة عن ضغوط الحياة المدمرة أسلوب المواجهة المتمركزة حول الانفعال كالهروب والتجنب والتباعد.
- المحاربون الذين ليس لديهم اضطرابات نفسية ناجمة عن ضغوط الحياة المدمرة فقد استخدموا أسلوب المواجهة المتمركزة حول المشكلة ويتضمن : المواجهة المتحدية , البحث عن المساندة الاجتماعية والتخطيط الواعي لحل المشكلات واستخدموا أيضا المواجهة لمتتمركزة حول الانفعال
- المحاربين الذين لديهم اضطرابات قد استخدموا أسلوب المواجهة المتمركزة حول الانفعال بعكس الذين ليس لديهم اضطرابات و استخدموا المواجهة المتمركزة حول المشكلة بصورة أكبر إلى جانب المواجهة المتمركزة حول الانفعال .

¹ Raetz, W. & Teresa, K. (2000). stress coping in the first year student and gender schema ph. D. university of Georgia, D.A.I. A63/02, 454.

²-kantrell,Bridget,c.,ph.D(2000).,pacific graduate school of psychology :social support as a function of posttraumatic stress disorder (PTSD) (with inwashington state vietnam veteran population Abs.inter ,vol.60 No.8,February

٢-٧- دراسة (Frydenberg&Lewis ، 1997)^١

هدفت الدراسة إلى التعرف على استراتيجيات مواجهة الضغوط لدى عينة من طلبة المدارس في الصفوف من السابع إلى الحادي عشر في استراليا وكانت أهم النتائج ما يلي :

- هناك فروق بين فئات العمر في استخدام استراتيجيات مواجهة الضغوط لدى الطلبة الأكثر سناً ميل أكثر إلى استخدام استراتيجيات توجيه اللوم إلى الذات ، وميل أقل إلى الانغماس في العمل ، والبحث عن المساعدة المهنية المتخصصة ، أو الاستفادة من الدعم الروحي .

٢-٨- دراسة (Lindstrom , 1992)^٢

هدف الدراسة معرفة أساليب مواجهة الضغوط لدى المدراء في مهن مختلفة، وقد طبقت الدراسة على مجموعتين ، الأولى هم المدراء الفنلنديين وكان عددهم ٧٠٩ مدير ومتوسط أعمارهم ٤٠ سنة والثانية هم المدراء الأمريكيين وكان عددهم ٤٤٦ مدير ومتوسط أعمارهم ٤٣.٣ سنة وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- يوجد عند المجموعة الأولى (الفنلنديين) اضطرابات سيكوسوماتية ، رغم عدم وجود ضغوط في مهام العمل لديهم .
- يوجد عند المجموعة الثانية (الأمريكيين) اضطرابات سيكوسوماتية ، ووجود ضغوط في مهام العمل لديهم .
- استخدمت المجموعة الأولى المواجهة المتمركزة حول المشكلة ومحاولة حلها .
- استخدمت المجموعة الثانية أسلوب المواجهة ذات التوجه الاجتماعي بالإضافة لأحلام اليقظة وأسلوب المواجهة المتمركزة حول الانفعال كأسلوب مواجهة ضغوط العمل .

٢-٩- دراسة (Kumar & Ramamurti , 1990)^٣

هدفت الدراسة إلى التعرف على إستراتيجيات التعامل التي يستخدمها الأفراد للتعامل مع المواقف والضغوط المختلفة خلال التقدم في العمر وتألفت العينة من ٣٦٠ راشداً، وقد جمعت المعلومات أثناء مقابلة العينة حيث طلب منهم تحديد الخبرات الضاغطة التي مروا بها خلال العامين الماضيين، وكيفية تعاملهم معها.

و أسفرت النتائج عن أن :

¹ Fredenberg , E . & Lewis , R . (1997). Adolescent coping the different ways in which boys and girls cope . **Journal of Adolescence** , vol .14 No(2) p. 119 – 133

² Lindstrom, K., Harrell, Joseph J., (1992): Coping with job stress by managers of different career stages in Finland and the United States, Scandinavian ,**Journal of work, Environment and Health** ,Vol.18 (supp12) 14-17

³ Kumar, R.of Ramamurti, P(1990). Stress and coping strategies of the rural aged .J.of personality and clinical studies, vol .6, No .2, pp 171-175.

- طبيعة المشكلة المسببة للضغط هي المسؤولة عن تحديد نوع إستراتيجية التعامل حيث كانت إستراتيجية البحث عن المعلومات وطلب النصيحة أكثر استخداماً مع الضغوط الصحية، بينما إستراتيجية حل المشكلة أكثر استخداماً مع الضغوط المالية، وإستراتيجية التحليل المنطقي وإعادة التقييم المعرفي مع الضغوط الاجتماعية والشخصية.
- أظهرت الإناث استخداماً لإستراتيجيات الحصول على المعلومات وطلب النصيحة والتحليل المنطقي أكثر من الذكور، بينما استخدم الذكور إستراتيجية إعادة التقييم المنطقي أكثر من الإناث.
- تساوي الذكور والإناث في استخدام إستراتيجية التقبل المستسلم في التعامل مع الضغوط الأسرية.

ثانياً : الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع دافعية الانجاز:

١- الدراسات العربية:

١-١ دراسة (الدلحي ، ٢٠٠٩)^١

بعنوان " الأمن النفسي وعلاقته بالدافعية للانجاز في العمل لدى معلمي المرحلة الثانوية العامة" بنين" بمدينة الرياض" .

هدفت الدراسة إلى معرفة علاقة الأمن النفسي بالدافعية للانجاز في العمل، يتكون مجتمع الدراسة من معلمي المرحلة الثانوية العامة (بنين) بمدينة الرياض ، والبالغ عددهم (٢٧١٦) معلماً ، وعينة الدراسة تتكون من (٣٤٤) معلم و استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي . توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:

- إن معلمي المرحلة الثانوية بمدينة الرياض لا يشعرون بعدم توافر الأمن النفسي، وذلك كونهم يتمتعون بثقة كافية في أنفسهم تجعلهم أبعد ما يكونوا عن التعرض لمستويات عدم الأمن النفسي .
- أن معلمي المرحلة الثانوية بمدينة الرياض لديهم مستوى عالي جداً من الدافعية للانجاز في العمل.
- وجود علاقة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠.٠١) بين الأمن النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية ودافعتهم للانجاز في العمل، وهذه العلاقة طردية وموجبة الاتجاه، بمعنى أن زيادة أحد المتغيرين يؤدي إلى زيادة الآخر والعكس صحيح.

١-٢- دراسة (البرعاوي والسحار ، ٢٠٠٨)^٢

بعنوان " اتجاهات طلبة كليات التعليم التقني نحو استخدام التقنيات الحديثة وعلاقتها بالدافعية للإنجاز" .

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى اتجاه طلبة كليات التعليم التقني نحو استخدام التقنيات الحديثة و مستوى الدافعية للإنجاز لديهم .والكشف عن علاقة اتجاهات طلبة كليات التعليم التقني نحو استخدام التقنيات الحديثة والدافعية للإنجاز. وكذلك التعرف على الفروق بين اتجاهات طلبة كليات التعليم التقني نحو استخدام التقنيات الحديثة تعزى إلى الجنس و نوع المؤسسة التعليمية و المستوي الدراسي، وبلغت عينة الدراسة (٢٣٤) من طلاب وطالبات

١ ضيف الله الدلحي (٢٠٠٩): الأمن النفسي وعلاقته بالدافعية للانجاز في العمل لدى معلمي المرحلة الثانوية العامة (بنين) بمدينة الرياض ، رسالة ماجستير ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية .

٢ أنور علي البرعاوي ، ختام السحار (٢٠٠٨) : اتجاهات طلبة كليات التعليم التقني نحو استخدام التقنيات الحديثة وعلاقتها بالدافعية للإنجاز، كلية التربية - الجامعة الإسلامية، غزة .

الوسائط المتعددة في الجامعة الإسلامية وكلية المجتمع، وأظهرت النتائج أن درجة الاتجاه نحو استخدام التقنيات الحديثة في التعليم عالية جداً حيث بلغ الوزن النسبي (٨١%)، ووجود علاقة دالة إحصائياً بين الدرجة الكلية للاتجاه نحو التعليم التقني والدرجة الكلية للدافعية للإنجاز، ووجود فروق دالة إحصائياً بين الدرجة الكلية للاتجاه نحو التعليم التقني تعزي للمتغيرات (الجنس، نوع المؤسسة التعليمية، المستوى الدراسي).

١-٣- دراسة (المزروع، ٢٠٠٧)^١

بعنوان " فاعلية الذات وعلاقتها بكل من الدافعية للإنجاز والذكاء الوجداني لدى عينة من طالبات جامعة أم القرى " .

هدفت الدراسة إلى الكشف عن علاقة فاعلية الذات بكل من الدافع للإنجاز والذكاء الوجداني لدى عينة قوامها (١٣٨) طالبة من طالبات جامعة أم القرى حيث تم اختيارهن عشوائياً وقد تراوحت أعمارهن بين (١٧-٢٤) سنة وبعد تحليل بيانات الدراسة باستخدام معامل الارتباط بيرسون واختبار (ت) لإيجاد دلالة الفروق إحصائياً بين المتوسطات أسفرت الدراسة عن :

- وجود ارتباط إيجابي ذي دلالة إحصائية بين درجات فاعلية الذات وكل من درجات دافعية الإنجاز والذكاء الوجداني بأبعاده المختلفة .
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات الطالبات مرتفعات ومنخفضات دافعية الإنجاز ، في درجة فاعلية الذات لصالح مرتفعات الإنجاز .
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات الطالبات مرتفعات ومنخفضات الذكاء الوجداني في درجة فاعلية الذات لصالح مرتفعات الذكاء الوجداني .

١-٤- دراسة (اليوسف، ٢٠٠٦)^٢

بعنوان " دافعية الإنجاز لدى الضباط العاملين بالمؤسسات الإصلاحية - دراسة ميدانية مطبقة على منطقة الرياض " .

هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة دافعية الإنجاز لدى الضباط العاملين في المؤسسات الإصلاحية في منطقة الرياض والتعرف على مدى تأثير كل من العمر، المستوى التعليمي ، عدد أفراد الأسرة ، سنوات الخبرة العملية ، مدى الرضا عن العمل الحالي ، الحكم على المكانة الاجتماعية داخل المؤسسة الإصلاحية ، الحكم على العلاقات مع الرؤساء في

^١ ليلي المزروع (٢٠٠٧) : فاعلية الذات وعلاقتها بكل من الدافعية للإنجاز والذكاء الوجداني لدى عينة من طالبات جامعة أم القرى ، مجلة العلوم التربوية والنفسية ، مجلد ٨ ، العدد ٤ ، ص.٦٨-٨٩

^٢ عبد الله اليوسف (٢٠٠٦) : دافعية الإنجاز لدى الضباط العاملين بالمؤسسات الإصلاحية - دراسة ميدانية مطبقة على منطقة الرياض ، مجلة شؤون اجتماعية ، العدد ٩١ ، ص.٥٨-١٠٣

العمل ، الحكم على العلاقات مع زملاء العمل على مستوى دافعية الانجاز لدى الضباط العاملين في المؤسسات الإصلاحية في منطقة الرياض . وتم التوصل إلى النتائج التالية :

- يوجد لكل من (العلاقة مع الزملاء وعدد سنوات الخبرة) أثر على دافعية الانجاز .
- ليس لكل من (العمر ، المستوى التعليمي ، عدد أفراد الأسرة ، الرضا عن العمل ، المكانة الاجتماعية ، العلاقة مع المرؤوسين في العمل) أثر على دافعية الانجاز .

١-٥- دراسة (عليجات وآخرون ، ٢٠٠٦)^١

بعنوان " العلاقة بين دافعية الانجاز وقلق الامتحانات وأثرها في التحصيل في مادة اللغة الانكليزية لدى طلبة المرحلة الأساسية والثانوية في محافظات المفرق " .

تناولت الدراسة العلاقة بين دافعية الانجاز وقلق الامتحان وأثرها في التحصيل في مادة اللغة الانكليزية لدى طلبة المرحلة الأساسية والثانوية في محافظة المفرق وتألفت عينة الدراسة من (١٨٠) طالباً وطالبة أخذت من مدرستين واحدة للذكور والأخرى للإناث من نفس البيئة المكانية وأسفر تحليل النتائج الآتية :

- يختلف مستوى تحصيل الطلبة في مبحث اللغة الانكليزية باختلاف مستوى دافعتهم ، ولا يمكن عز و ذلك إلى أي من قلق الامتحان أو المستوى الصفي أو التعامل بينهما .
- لا يختلف الطلبة في دافعتهم للانجاز باختلاف مستوياتهم الصفية .

١-٦- دراسة (الرميح ، ٢٠٠٥)^٢

بعنوان " دافعية الإنجاز لدى الأخصائيين الاجتماعيين: دراسة تطبيقية بمستشفيات مدينة الرياض والمنطقة الشرقية " .

هدفت الدراسة إلى التعرف على دافعية الإنجاز لدى الأخصائيين الاجتماعيين الطبيين بمستشفيات مدينة الرياض والمنطقة الشرقية . وتكونت عينة البحث من ٢٢٢ من الأخصائيين الطبيين العاملين في المستشفيات الحكومية .

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- عدم وجود علاقة إحصائية دالة بين دافعية الإنجاز وكل من العوامل الآتية العمر وحجم الأسرة، المكانة الاجتماعية، المستوى الاقتصادي، الرضا من المهنة، مستوى العلاقة مع الرؤساء والزملاء.
- إنّ أهم العوامل المؤثرة على دافعية الإنجاز هي التنشئة الاجتماعية ومناخ العمل مع

١ محمد عليجات ، خالد هواش (٢٠٠٦) : العلاقة بين دافعية الانجاز وقلق الامتحانات وأثرها في التحصيل في مادة اللغة الانكليزية لدى طلبة المرحلة الأساسية والثانوية في محافظات المفرق ، مجلة العلوم التربوية والنفسية ، مجلد ٧ ، عدد ٣ ، ص. ٢٠٢-٢٢٢

٢ صالح بن رميح الرميح (٢٠٠٥) : دافعية الإنجاز لدى الأخصائيين الاجتماعيين: دراسة تطبيقية بمستشفيات مدينة الرياض والمنطقة الشرقية ، مجلة جامعة الملك سعود ، مجلد ١٧، الآداب ٢ ، ص ٣٦٧-٣٣٧

ملاحظة أن النتائج أكدت ارتفاع معدلات دافعية الإنجاز لدى عينة البحث بوجه عام .

٧-١ - دراسة (عبدالحميد، ٢٠٠٣)^١

بعنوان " الدافعية للإنجاز وعلاقتها بكل من توكيد الذات وبعض المتغيرات الديموغرافية لدى عينة من شاغلي الوظائف المكتبية " .

هدف الدراسة الكشف عن مستوى الدافعية للإنجاز لدى عينة من شاغلي الوظائف المكتبية بدولة الإمارات العربية المتحدة، وعلاقته بكل من توكيد الذات والعمر لدى الجنسين والتعرف على طبيعة الفروق في مستوى الدافعية بين الموظفين حسب تباينهم من حيث الجنس والجنسية ومستوى الأجر والتعليم والحالة الزوجية .

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- يوجد ارتباط خطي موجب ودال بين توكيد الذات والدافعية للإنجاز بمختلف مكوناتها وتوجد فروق بين الجنسين في توكيد الذات لصالح الذكور .
- يوجد ارتباط إيجابي دال بين العمر من جهة وكل من المثابرة وتقدير أهمية الوقت والطموح والاهتمام بالتميز والمنافسة والدرجة الكلية للدافعية للإنجاز من جهة أخرى، وذلك لدى الذكور فقط وتبين أن الذكور المتزوجين بصرف النظر عن مستوى تعليمهم أكثر مثابرة وتقديراً لقيمة الوقت واهتماماً بالمنافسة من غير المتزوجين .

٩-١ - دراسة (الشرجي، ٢٠٠٢)^٢

بعنوان " دافعية الإنجاز لدى عمال المصانع في اليمن وعلاقتها ببعض المتغيرات " .

هدفت الدراسة إلى قياس الدافعية للإنجاز لدى عمال المصانع في اليمن ، والكشف عن علاقتها ببعض المتغيرات ، قام الباحث ببناء مقياس لدافعية الإنجاز كأداة لجمع البيانات ، طبق الباحث مقياس الدافعية للإنجاز بفقراته البالغة (٧٩) فقرة على عينة البحث النهائية البالغة (٤٣٠) عامل من الجنسين ، تم اختيارها بطريقة عشوائية على العاملين في القطاع الصناعي الحكومي والخاص . وفي ضوء ما استعان به الباحث من الوسائل والأساليب الإحصائية توصل إلى عدد من النتائج التي حقق فيها هدفه من البحث ، كانت على النحو الآتي :

- في خلال عملية قياس الدافعية للإنجاز لدى عمال المصانع في اليمن أظهرت النتائج أن الدافعية للإنجاز لدى العمال تميل إلى الإيجابية .

١ ابراهيم شوقي عبد الحميد (٢٠٠٣) : الدافعية للإنجاز وعلاقتها بكل من توكيد الذات وبعض المتغيرات الديموغرافية لدى عينة من شاغلي الوظائف المكتبية ، المجلة العربية للإدارة ، مصر ، المجلد ٢٣ ، العدد ١ ، ص .
٢ مراد عبد الغني الشرجي (٢٠٠٢) : دافعية الإنجاز لدى عمال المصانع في اليمن وعلاقتها ببعض المتغيرات ، رسالة ماجستير ، اليمن .

- ترتيب الحاجات التي يسعى العاملون إلى إشباعها تصاعدياً على النحو الآتي : الحاجة للأمن الجسمي ، والحاجات الفسيولوجية ، الحاجة إلى الاحترام والتقدير، والحاجة إلى الأمن النفسي ، الحاجة إلى الانتماء والحب ، والحاجة إلى تحقيق الذات
- لا توجد فروق إحصائية ذات دلالة معنوية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) في الدافعية للإنجاز لدى العاملين من الجنسين (الذكور - الإناث)
- هناك فروقاً في الدافعية للإنجاز بين العاملين في القطاعين (الحكومي / والخاص) جاءت لصالح القطاع الخاص .
- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة معنوية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) بين الدافعية للإنجاز ومتغير العمر ، بينما لا توجد علاقة دالة إحصائية بين الدافعية للإنجاز ومتغير المؤهل التعليمي عند مستوى الدلالة (٠.٠٥).

١٠-١ - دراسة (الفحل ، ٢٠٠٠)^١

- بعنوان "تقدير الذات ودافعية الانجاز لدى طلاب المرحلة الثانوية في مصر والسعودية " .
- هدف الدراسة اكتشاف العلاقة بين دافعية الانجاز وتقدير الذات لدى طلاب المرحلة الثانوية في كل من مصر والسعودية تكونت عينة الدراسة من (١٢٠) طالب ، (٦٠) طالب مصري ، (٦٠) طالب سعودي من المرحلة الثانوية تراوحت أعمارهم من (١٦-١٨) سنة أسفرت نتائج الدراسة عن ما يلي :
- وجود ارتباط موجب دال بين درجات الطلاب المصريين في تقدير الذات ودرجتهم في دافعية الانجاز .
 - وجود ارتباط موجب دال بين درجات الطلاب السعوديين في تقدير الذات ودرجتهم في دافعية الانجاز .
 - وجود فروق دالة بين متوسط درجات تقدير الذات لدى الطلاب المصريين ومتوسط درجات تقدير الذات لدى الطلاب السعوديين لصالح الطلاب المصريين .
 - عدم وجود فرق إحصائية بين متوسط درجات دافعية الانجاز لدى الطلاب المصريين ومتوسط درجات دافعية الانجاز لدى الطلاب السعوديين .

١ نبيل محمد الفحل (٢٠٠٠): تقدير الذات ودافعية الانجاز لدى طلاب المرحلة الثانوية في كل من مصر والسعودية دراسة ثقافية

٢- الدراسات الأجنبية :

٢-١- دراسة (Maya , 2001)^١

هدفت الدراسة إلى معرفة سبب زيادة عدد طلاب المدرسة العليا في ولاية مين عن غيرها من المدارس وذلك بالتركيز على دافع الانجاز لدى الطلاب والعوامل المؤثرة عليه كالأسرة والمدرسة والمتغيرات تضمنت مناخ المدرسة ودعم المعلمين وتوقعات الطلاب . ومن نتائج الدراسة:

- إنّ المستوى الأبوي للتعليم ليس له تأثير مباشر على دافع انجاز الطالب .
- إنّ دعم الآباء للأبناء له تأثير مباشر وقوي على دافع الانجاز .
- إنّ توقعات ودعم المعلمين يلعبان دوراً كدور الآباء في زيادة دافع انجاز الطالب .

٢-٢- دراسة (Vermeer, Monique, & Gerard, , 2000)^٢

اهتمت الدراسة بأثر كل من الدافعية والجنس في سلوك حل المسائل الحسابية، لدى طلبة الصف السادس الابتدائي، قام الباحثون باختيار عينة مكونة من (١٦٠) طالباً وطالبة، تراوحت أعمارهم بين (١١) و(١٢) سنة ينتمون إلى طبقة اجتماعية متوسطة الدخل، كما طبق عليهم مقياس الدافعية واختبار حل المشكلات الذي تكون من (٦) مشكلات حساب و(٦) مشكلات تطبيق وأشارت نتائج الدراسة إلى :

- ارتباط متغير الدافعية بسلوك حل المشكلات بنوعيه الحسابي والتطبيقي، كما وجد
- تفاعل دال إحصائياً بين المتغيرين المستقلين (الدافعية والجنس) وارتباطهما بحل المشكلات
- كفاءة الذكور كانت أعلى منها عند الإناث في حالة مشكلات التطبيق، في حين لم يكن أثر للجنس في حالة المشكلات الحسابية.

¹ Maya ,Cynthia (٢٠٠١) Factors Affecting the Achievement Motivation of High School Students in Maine University of Southern Maine.

²Vermeer, Harriet J. Boekaerts, Monique, and Seegers, Gerard (2000). Motivational and Gender Differences :sixth Grade Students' Mathematical Problem solving Behavior .**Journal of Educational psychology**.Vol .92, No2.P300-313.

٢-٣- دراسة (Newman, 1998)^١

محور اهتمام الدراسة حول أثر كل من الأهداف الإنجازية الشخصية للطلبة، والأهداف التعليمية المتعلقة بسياق المشكلة، والجنس على طلب الأطفال المساعدة أثناء حلهم للمشكلات، قام الباحث باختيار عينة مكونة من (٧٨) طالباً وطالبة من الصفين الرابع والخامس، من مدارس ابتدائية متنوعة عرقياً، ومن طبقتين من الطبقات الوسطى في منطقة سكنية في الجزيرة الجنوبية بكاليفورنيا، وتم تقسيمهم إلى ثلاث مجموعات حسب إنجازهم: إنجاز عالٍ، ومتوسط، ومنخفض، بناءً على اختبار الإنجاز في جامعة ستانفورد، كما أجاب الطلبة عن استبيان عن الأهداف الشخصية، وأخرى عن الأهداف التعليمية المتعلقة بسياق المشكلة، واختبار آخر لحل المسائل الرياضية، وقد حدد (Newman) الهدف التعليمي على أنه تعلم ألغاز رياضية تستطيع أن تساعد الطالب كيف يتعلم حل جميع أنواع المشكلات حتى الصعبة منها، في حين حدد الهدف الأدائي على أنه العمل على حل المسائل الحسابية والرياضية والتي تستطيع أن تحدد للطلبة مقدار ذكائهم، وما الدرجة التي يمكنهم أن يحصلوا عليها في الرياضيات، أظهرت نتائج الدراسة :

- أنه ليس لمتغير الجنس أثر دال إحصائياً على سلوك طلب المساعدة.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أهداف التعلم الشخصية المتعلقة بسياق حل المشكلة وأهداف الإنجاز الشخصية، فالطلاب الذين لديهم أهداف تعليمية مرتبطة بسياق المشكلة كانوا أكثر طلباً للمساعدة من الباحث بالمقارنة مع زملائهم الذين لديهم معرفة أكثر .

٢-٤- دراسة (Tyler & Vasu, 1995)^٢

حاول الباحثان تقصي العلاقة بين مركز الضبط وتقدير الذات ودافعية الإنجاز والقدرة على حل المشكلات، قامت الباحثتان بدراسة المتغيرات السابقة على عينة تألفت من (٦٣) طالباً وطالبة من الصف الثالث إلى الصف الخامس الابتدائي، في ريف جنوب شرق الولايات المتحدة الأمريكية، وطبقنا عليهم مجموعة من الاختبارات لقياس المتغيرات المستقلة للدراسة، اشتمل اختبار القدرة على حل المشكلات على ست استراتيجيات تكونت من : تشكيل هدف فرعي، وربط سلسلة، وفك سلسلة، ومحاولة وخطأ منتظمة، وتمثيل بديل، و إستراتيجية التناظر، وقد كشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ارتباطية قوية ودالة إحصائياً بين دافعية الإنجاز والقدرة على حل المشكلات.

¹ Newman, Richard S (1998) Students' Help Seeking During Problem Solving :Influences of Personal and Contextual Achievement Goals .*Journal of Educational Psychology* .Vol.90, No.4 .644-658

² Tyler, Doris K., and Vasu, Ellen (1995) .Locus of control, self esteem, achievement motivation, and problem solving ability :Logo writer and simulations in the fifth grade classroom .*Journal of Research on Computing in Education*, vol 28, Issue 1, P 98, 23 .

٢-٥- دراسة (Siry, 1990)

- هدفت الدراسة إلى التحقق من العلاقة بين مستوى الطموح لدى مرتفعي ومنخفضي دافعية الإنجاز وبين قدرتهم على حل المشكلات، وقد افترض سيري أن الأفراد ذوي الدافعية العالية للإنجاز يمتازون بطموح عالٍ وقوي للتوصل إلى الحل، وأن هذا الطموح يتمثل بمحاولاتهم الجادة ومثابرتهم الدائمة من أجل ذلك، وقد كشفت نتائج الدراسة عن :
- أن الطلبة ذوي مستوى الطموح العالي للإنجاز كان أداءهم عالياً في حل المشكلات، وبفارق دال إحصائياً عن زملائهم منخفضي الطموح للإنجاز.
 - أن مستوى الطموح لأفراد الدراسة كان يتذبذب خلال العمل على مهمة حل المشكلات، والذي يزيد بعد أي أداء ناجح، ويقل بعد أي أداء غير ناجح.
 - وجدت فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في مستوى الطموح للإنجاز.

- تعليق الباحثة على الدراسات السابقة:

من خلال عرض الدراسات السابقة وجدت الباحثة ما يلي :

- ١- معظم الدراسات تبحث في أساليب مواجهة الضغوط وما هو الأسلوب الأكثر استخداماً لدى عينة البحث ومعظمها أيضاً يدرس العلاقة بين المتغيرات الديموغرافية وأساليب مواجهة الضغوط وبعضها يدرس علاقتها مع الاضطرابات النفسية والأمراض النفسية كالإكتئاب.
 - ٢- تختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في تناول العلاقة بين دافعية الإنجاز وأساليب مواجهة ضغوط العمل والاختلاف يكمن أيضاً في تناولهما في مجال العمل فالقليل من الدراسات تناولت دافعية الإنجاز في مجال العمل وأيضاً أساليب مواجهة ضغوط العمل ، أما التشابه فيكمن في تناول علاقة هذه المتغيرات بالمتغيرات الديموغرافية .
- تمت الاستفادة من الدراسات السابقة في موضوعي أساليب مواجهة ضغوط العمل ودافعية الإنجاز في تكوين الخلفية النظرية للبحث، وفي تفسير نتائج الدراسة الميدانية والمقارنة بين أوجه التشابه والاختلاف بين نتائج الدراسات السابقة ونتائج الدراسة الحالية.

1 Siry, J.(1990).Level of Aspiration of high and Low Achievers in Problem solving Task .Journal of Psychological Record, 40(2) :197-205.

الفصل الثاني : أساليب مواجهة ضغوط العمل

المبحث الأول : مفهوم ضغوط العمل :

أولاً : تعريف الضغط وضغوط العمل.

ثانياً : أهمية ضغوط العمل وأثرها في الإنجاز.

ثالثاً: مصادر ضغوط العمل.

المبحث الثاني: مواجهة ضغوط العمل وأساليبها:

أولاً : مفهوم مواجهة ضغوط العمل.

ثانياً : شروط المواجهة الفعالة لضغوط العمل.

ثالثاً: أساليب مواجهة ضغوط العمل

المبحث الأول : مفهوم ضغوط العمل :

تشمل الحياة مجموعة من الضغوط التي ينشغل الفرد بالسيطرة عليها والتخلص منها ، لكن هذه الضغوط مختلفة من حيث المنشأ والشدة وطريقة الحل فكل فرد يشعر بها ويمر بمراحلها وينتهي منها ، وهي إما تؤثر بنفسيته وحياته أو تمر بسلام دون أي أثر ولكن ما هي ماهية هذه الضغوط وآلية حدوثها ؟

في هذا المبحث سيتم عرض الآتي :

١- تعريف الضغط وضغوط العمل .

٢- أهمية ضغوط العمل وتأثيرها على الانجاز.

٣- مصادر ضغوط العمل.

أولاً: تعريف الضغط وضغوط العمل :

عالجت العديد من الدراسات والبحوث الضغوط من وجهات نظر مختلفة ، وبالتالي سيتم في هذا المبحث عرض بعضاً من هذه التعاريف:

عرّف العنزّي^١ الضغوط بأنها "مجموعة المواقف الاجتماعية والمهنية والشخصية التي ينجم عن عدم إشباعها توتر قد يؤدي بالفرد إلى الفشل" عرّفها هلال^٢ بأنها " مجموعة مؤثرات خارجية تؤدي إلى إحداث تغيير سيكولوجي سلوكي بدرجات مختلفة على الأفراد طبقاً لقدراتهم الجسمية والشخصية على التوافق مع هذه المؤثرات".

وكذلك **Maunad**^٣ يرى أنها "عبارة عن مؤثرات خارجية تسبب للفرد الإرهاق البدني والنفسي مما يؤدي إلى ضعفه".

عرفتها بخش^١ " بأنها أي تغير داخلي أو خارجي من شأنه أن يؤدي إلى استجابة انفعالية حادة ومستمرة ، وتمثل الأحداث الخارجية بما فيها العمل والصراعات الأسرية والأحداث الداخلية أو التغيرات العضوية كالإصابة بالمرض أو الأرق ضغوطاً في ذلك "

١ عياش العنزّي (٢٠٠٤) : علاقة الضغوط النفسية ببعض متغيرات الشخصية لدى العاملين في المرور بمدينة الرياض ، رسالة ماجستير قسم العلوم الاجتماعية تخصص الرعاية والصحة الأمنية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية .

٢ محمد عبد الغني حسن هلال (٢٠٠٦) : مهارات إدارة الضغوط، القاهرة، مركز تطوير الأداء والتنمية، الطبعة الثانية ، ص. ١٠ .

³ Maunad , L.(2001). An Introduction To Human Resource Management, Printed And Bound In Great Britain By Scott Print, , P: 282.

ويعرّف **Larson**^٢ الضغوط بأنها: الاستجابة النفسية والجسدية للفرد عند تعرضه لمجموعة من المثيرات في بيئة عمله.

يرى عويس^٣ أن مشاعر الضغط النفسي ما هي إلا نتائج لاستجابتنا غير التوفيقية تجاه الأحداث الحياتية التي نواجهها «

أما عربيات وآخرون يجدون أن الضغوط "إحساس الفرد بالتوتر والقلق وعدم الاتزان الناشئ عن عدم قدرته على الموازنة بين ما لديه من إمكانيات وما تطلبه البيئة المحيطة به من أفعال تؤدي إلى حالة الإشباع لدى الفرد ، ويتوقف ذلك أيضاً على درجة إحساس الفرد وتقديره لهذه الضغوط ، بل وإدراكه لها ، والتي تتحدد بعدد من العوامل من داخل الفرد ومن خارجه"^٤ وكذلك عسيري^٥ يرى أن الضغوط "حالة نفسية، وذهنية، وجسمية تتأثر الإنسان وتتسم بالشعور بالإرهاق الجسمي، والبدني الذي قد يصل إلى الاحتراق النفسي، كما تتسم بالشعور بالضيق، والتعاسة، وعدم القدرة على التأقلم، وما يصاحب ذلك من عدم رضا عن النفس أو المنظمة أو المجتمع".

عرّف درة^٦ ضغوط العمل بأنها "مجموعة من المثيرات التي يتعرض لها الفرد في بيئة عمله، وينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال تظهر في سلوك الفرد، وتسبب له التوتر والإرهاق البدني والنفسي، مما يؤدي إلى صعوبة توافق الفرد مع عمله". أما ياركندي^٧ فتجد أن الضغوط في مجال العمل تشير إلى "الظروف البيئية التي تحيط بالفرد في بيئة العمل وتسبب له الضيق والتوتر ويطلق على هذا مصادر الضغوط أما الحالة الثانية فإنها تشير إلى ردود الفعل الداخلية (الاستجابة) التي تحدث بسبب هذه المصادر".

١ أميرة بخش (٢٠٠٧) : أحداث الحياة الضاغطة وعلاقتها بالقلق والاكتئاب لدى عينة من أمهات الأطفال المعاقين عقلياً والعاديين بالملكة العربية السعودية ، مجلة العلوم التربوية والنفسية ، مجلد ٨ عدد ٣ ، ص ٢١٠ .

² Larson, L.L.(2004) "Internal Auditors And Job Stress", Managerial Auditing Journal, Vol. 19, Iss. 9, PP: 1119 -1130.

٣ إحسان عويس (٢٠٠٠) : قياس الضغوط النفسية لدى الشباب وعلاقتها بمستوى السواء النفسي ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية البنات ، جامعة عين شمس ، القاهرة، ص ١٧٠ .

٤ أحمد عربيات ، عمر الخرايشة (٢٠٠٧) : الضغوط النفسية التي يتعرض لها الطلبة المتفوقون واستراتيجية التعامل معها ، مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس ، مجلد ٥ ، عدد ٢ ، ص ٥٤٠ .

٥ أحمد عسيري (٢٠٠٩) : الضغوط النفسية لدى الموهوبين ودور الإرشاد النفسي في مواجهتها موهوبون و.. متوترون ، مجلة المعرفة الأرشيفية ، عدد ١٣٨ . www.almarefh.org

٦ عمر محمد درة (٢٠٠٧) : أثر تطبيق العدالة التنظيمية على إدارة ضغوط العمل - دراسة ميدانية على المستشفيات الجامعية ، رسالة ماجستير ، جامعة عين شمس ، ص ٦٤٠ .

١ هانم ياركندي (٢٠٠٣) : ضغوط العمل وعلاقتها بالقيادة التربوية ووجهة الضبط لدى مديرات المدارس بمحافظة جدة ، مجلة رسالة الخليج العربي ، سنة ٢٤ ، عدد ٨٩ ، ص ٧١ - ١٠٨

أما المشعان^٢ يرى أنها "اختلال وظيفي في المنظمة أو المؤسسة ، وهذا الاختلال يؤدي إلى انخفاض في مستوى الرضا الوظيفي وضعف الأداء وانخفاض مستوى الفاعلية".

وكذلك اللوزي وآخرون^٣ يجدون أنها "حالة من عدم التوازن تصيب الأفراد في مواقع عملهم نتيجة مؤثرات أو عوامل نابعة من طبيعة وظائفهم ، ويترتب عليها آثار ونتائج تنعكس على أداء الأفراد اعتماداً على الفروق الفردية بينهم".

يرى عقيلي^٣ أن ضغط العمل يحدث عندما تكون طبيعته وحجمه والمواقف والظروف المحيطة به فوق طاقة من يعمل به ، وخارج نطاق خبرته ومهارته في العمل ، بحيث يكون غير قادر على التكيف والتعايش مع الجوانب المتعلقة بعمله ومعالجتها كلياً أو جزئياً .

وكذلك المبيض^٤ "يجد أن الضغط الوظيفي يشير إلى عملية التفاعل أو عدم التوافق بين الفرد والبيئة"، ويشتمل على العناصر التالية:

- أن الضغط هو حالة ديناميكية تتعلق بمواجهة الفرد لفرصة أو طلب.
- أن الضغط يتعلق أساساً بالعوامل أو المصادر البيئية السلبية.
- تعد المواقف عوامل جوهرية مؤثرة في الضغط خاصة عندما يدرك الفرد أن مطالب البيئة تزيد عن قدراته، أو أن البيئة لا تشبع حاجاته.
- أن للضغط تأثير كبير متى توفر شرطين هما:

◆ أهمية النتائج بالنسبة للفرد.

◆ عدم تأكد الفرد عما سوف يسفر عنه سلوكه.

من خلال هذه التعاريف نلاحظ أن مفهوم الضغوط تناول ثلاث اتجاهات وهي :

١- الضغوط كمثيرات :

عرّف Oltmanns & et. المثيرات بأنها "الأحداث التي تفرض على الشخص وتلزمه أو تتطلب منه تكييفاً فسيولوجياً أو معرفياً أو سلوكياً"^٥

٢ عويد المشعان (٢٠٠٠) : مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين في المرحلة المتوسطة بدولة الكويت وعلاقتها بالاضطرابات النفسية الجسمية ، مجلة ، المجلد ٢٨ ، العدد ١ ، ص ٦٨-٩٨

٣ موسى اللوزي ، نادية الحنيطي (٢٠٠٣) : أثر العوامل المهنية والشخصية على الضغط الوظيفي في المستشفيات الحكومية بالأردن ، دراسة ميدانية تحليلية ، مجلة دراسات ، العلوم الإدارية ، المجلد ٣٠ ، العدد ٢ ، ص ٣٥٤ .

٤ عمر وصفي عقيلي (٢٠٠٥) : إدارة الموارد البشرية المعاصرة بعد استراتيجي ، دار وائل للنشر ، الطبعة الأولى ، ص ٥٩٤

٥ علي محمود المبيض ، حسن محمد الجندي (١٩٩٥) : الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها المدبرون في القطاع الحكومي وتأثيرها على الرضا الوظيفي، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ملحق العدد الثاني، ص:

⁵ Oltmanns, T.F. & Emery , R.E. (1998) , Abnormal psychology , New Jersey , Prentice Hall 2 th , (ed)

وعليه اعتبرت الضغوط بمثابة مثيرات وهذه المثيرات الضاغطة هي في الغالب أحداث تفرض على الشخص أو ظروف تتبع من داخل الشخص نفسه كما تنشأ أيضاً من الخصائص العصبية لديه .

وهناك أنواع عديدة من الأحداث التي توجد في البيئة المحيطة بالفرد والتي يمكن أن يطلق عليها مثيرات المشقة أو الضواغط ، و تصنف في ثلاث فئات هي ^١ :

- التغيرات الحياتية الكبرى أو الرئيسية وهي عادة مزلزلة وتؤثر في أعداد كبيرة من الأشخاص .

- أحداث الحياة الكبرى التي تؤثر على شخص واحد أو على عدد قليل من الناس .
- منغصات الحياة اليومية .

انتقد محمد^٢ مفهوم الضغوط كمثيرات أنه بذلك يصبح مرادفاً للمثير أو المحرك الذي يؤثر في الإنسان بشكل أو بآخر ولما كان الضغط في حقيقته حالة تنشأ داخل الفرد ، فإنه من الخطأ اعتباره مرادفاً للمثير أو المحرك » .

٢- الضغوط كاستجابات :

يركز هذا الاتجاه على النتيجة التي تنجم عن حالة الضغط ، والتي تتمثل في الاستجابة التي يتخذها الإنسان نحو المثير أو مسبب الضغط ، وهو بذلك يصبح مرادفاً للفظ (إجهاد) ويشير إلى درجة الانحراف الجسمي أو النفسي أو السلوكي عن الأداء السوي للفرد والتي تنشأ عن حدث أو مجموعة أحداث ضاغطة^٣

يعتبر "Hanz sily" من الذين يرون أن الضغوط استجابة للبيئة الخارجية وتمر بثلاث مراحل^٤ :

٢ جمعة سيد يوسف (٢٠٠٧) : إدارة الضغوط ، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث ، كلية الهندسة ، جامعة القاهرة .ص.١٢.

٣ لطفي راشد محمد (١٩٩٢) : نحو إطار شامل لتفسير ضغوط العمل وكيفية مواجهتها ، مجلة الإدارة العامة ، ص.٧٢.

٤ لطفي راشد محمد، مرجع سبق ذكره ، ص.٧٣.

١ محمد مقاد وأخرون ، مرجع سبق ذكره ، ص.٢٦١.

١- مرحلة الإنذار بالخطر : في هذه المرحلة يجعل المثير الفرد ييدي مجموعة من الاستجابات التي تقاوم الإجهاد ، الذي قد يكون قوياً أو ضعيفاً ، ففي حالة الإجهاد القوي، فإن الفرد قد ينهك وفي حالة كونه ضعيفاً فإن الفرد يسترد عافيته من جديد .

٢- مرحلة المقاومة : في هذه المرحلة ، يتكيف الفرد مع الإجهاد ويتأقلم معه وقد يصبح راضياً عن حالته هذه معتقداً أن إمكاناته في مقاومة الإجهاد مهما كان شكله ومهما كانت مدته عالية ومن أهم مخاطر هذه المرحلة هو أن جهاز المناعة لدى الفرد ، قد يفشل بفعل قوة الإجهاد واستمراره

٣- مرحلة الإنهاك :

في هذه المرحلة ونتيجة لقوة الإجهاد واستمراره قد يفشل جهاز المناعة فعلاً ويخر صريع الإجهاد بادية عليه كل آثار الإجهاد أو على الأقل معظمها. إن الطريقة التي ندرك بها أو نقدر بها البيئة هي التي تحدد ما إذا كان الضغط موجوداً أم لا . وبشكل أكثر تحدياً ، فإننا نحس بالضغط عندما نقيم الموقف بأنه يتطلب استجابات تكيفية من الفرد ، ومن هنا فإن فهم الضغوط بهذه الطريقة يسمح لنا أن نضع في اعتبارنا الفروق الفردية في كيفية الاستجابة للأحداث المتشابهة^١ .

٣ - الضغوط كعلاقة تفاعلية :

يركز هذه الاتجاه على التفاعل بين الفرد والموقف وذلك أن إدراك الفرد بأن متطلبات الموقف وأعبائه تفوق طاقته وإمكاناته الذاتية أو لا تفي بها ، يولد التوتر والشعور بوطأة التهديد فعندما تكون مصادر الفرد مناسبة للتعامل مع الموقف الصعب فسوف يشعر بقليل من الضغوط وعندما يدرك الفرد أن مصادره ربما لن تكون كافية للتعامل مع الموقف إلا بشق الأنفس وبذل جهد كبير فسوف يشعر بمقدار متوسط من الضغوط ، أما عندما يدرك الفرد أن مصادره لن تكون كافية لتلبية متطلبات البيئة فسوف يشعر بتعرضه لكم هائل من الضغوط^٢ .

¹ - Davison G . C . & Neale , J.N . (1994) . Abnormal Psychology (6 th ed), New York: John Wiley & Sons , Inc

١ جمعة سيد يوسف ، مرجع سبق ذكره ، ص.١٣.

وبذلك فالضغط ينشأ نتيجة اختلال المعادلة التي تجمع بين الفرد وموقفه ويندهور التوازن بين فكرة الفرد عن إمكانياته وطاقاته وفكرته عن مستوى ضغوط الموقف وطبيعتها .

وبهذا فإن هناك ثلاثة مكونات لضغوط العمل هي المثيرات أو مسببات الضغط ، والاستجابة ، والتفاعل بين المثير والاستجابة ، فمسببات الضغط هي القوى التي تبدأ بها حالة الضغط لدى الفرد ، بينما تمثل الاستجابة ردود الفعل الفسيولوجية أو النفسية ولكي يحدث الضغط لا بد من التفاعل بين المثيرات والاستجابة لها^٢

وبهذا تجد الباحثة أنّ الضغوط ظاهرة معقدة لأنها مجموعة من التراكمات النفسية والبيئية والمواقف الشخصية للأزمات والتوترات التي يتعرض لها الفرد وتختلف من حيث شدتها ، كما تتغير عبر الزمن ، تبعاً لتكرار المواقف الصعبة التي يصادفها الفرد ، وقد تترك آثار نفسية سيئة في الفرد .

وعليه فإنّ ضغط العمل كما تراه الباحثة:

تفاعل بين الفرد والعمل ينتج عنه الكثير من التغيرات الداخلية والخارجية في الفرد ، قد تكون بسيطة أو حادة ، و تؤدي إلى الانحراف عن الأداء الطبيعي ، هذا الانحراف قد يكون سلبياً فيؤدي إلى تراجع العمل ويؤدي إلى حالة من التوتر والضييق الشديدين أو إيجابياً يسبب للفرد إثارة لقدراته الكامنة ومستوى أفضل في الأداء والعمل.

٢ أمحمد تغزة ، الضغط المهني أبعاده وعلاقته بمستوى القلق والاكتئاب وانخفاض الرضا المهني ، جامعة وهران ، الندوة الدولية الأولى ، ١٩٩١ ، ص ١٣٩ .

ثانياً: أهمية ضغوط العمل وأثرها في الإنجاز :

تعتبر ضغوط العمل واحدة من الضغوط النفسية المتعددة التي يتعرض لها الإنسان في هذا العصر التقني المتسارع والمتميز بكثرة الأعمال وتشعبها فهناك من أطلق عليها (مرض القرن العشرين) وآخرون اعتبروها (القاتل الصامت)^١ إذ أنها تمثل ٨٠% من مجموع الأمراض التي يعاني منها الناس وتعتبر ضمنياً السبب وراء وفاة الملايين من البشر على نطاق العالم كل يوم جراء مشكلات صحية مختلفة^٢ إذ أنها تسبب في البداية بعض الإرهاق والتعب والإعياء ثم الإجهاد العصبي والتعب الشديد الذي يصل أحياناً إلى حد الموت فضلاً عن احتمالات الإصابة ببعض الأمراض العضوية ذات المنشأ النفسي مثل التغيرات الحيوية وارتفاع ضغط الدم^٣ وبعض البحوث التي أجريت على العلاقة بين الضغوط النفسية والاكنتاب خلصت إلى أن الضغوط النفسية تؤثر في أداء الخلايا للمفاوية كما تؤثر سلباً في الجهاز المناعي للفرد ، وكلما زاد ضغط العمل زاد معدل الإصابة بالاضطرابات السيكوسوماتية (النفسجسمية)^٤

وجد Hanz sily^٥ أنّ الضغوط هي الحياة وغيابها يعني الموت

في مجال العمل اهتم الباحثون بهذا الموضوع كثيراً ويرجع اهتمامهم إلى ما ينجم عن ضغوط العمل من تأثيرات سلبية تتمثل في عدم الرضا المهني وضعف الدافعية للعمل والشعور بالإرهاك النفسي مما يؤثر في أداء العمل بالكفاءة المطلوبة^٦

يقسم Cook^٧ نتائج الضغط الوظيفي إلى مستويين :

١- على مستوى الفرد : تتمثل في الآثار السلوكية والصحية والاجتماعية والمعرفية والنفسية

^١ Baron , R. & Greenberg , J. (1990) Behavior in organization understanding and managing th human side work .Bston : Allyh and Bacon

^٢ بيتر هانسون ، ضغط العمل طريقك إلى النجاح ، مكتبة جرير ، الرياض ، ص.٥٥

^٣ محمد علي كامل(٢٠٠٤) : الضغوط النفسية مواجهتها ، مكتبة الساعي، جدة، المملكة العربية السعودية، ص.١٠

^٤ آدم العتيبي(١٩٩٧) : علاقة ضغوط العمل بالاضطرابات السيكوسوماتية والغياب الوظيفي لدى العاملين في القطاع الحكومي في الكويت ، مجلة العلوم الاجتماعية ، مجلد ٢٥ ، عدد ٢ ، ص.١٩٧ .

^٥ سارا زيف جرير ، مرجع سبق ذكره ، ص.٢١

^٦ عبد العزيز عبد المحسن تقي(٢٠٠٢) : قياس مدى قدرة العوامل الديموغرافية وضغوط العمل في التنبؤ بمستوى الالتزام التنظيمي في المنظمات الصحية الكويتية ، مجلة العلوم الاجتماعية ، مجلد ٣٠ ، عدد ١ ، ص.٤٦ .

^٧ Cook , D. & et al. (1995) psychology imprisions , Routledge Publisher , New York

٢- على مستوى المنظمة : تشمل الآثار التنظيمية المباشرة كالغياب ودوران العمل والشكوى من التنظيم وغير المباشرة مثل انخفاض الروح المعنوية والدافعية وعدم الرضا والبطء في اتخاذ القرارات مما ينعكس على أداء المنظمة وفعاليتها وإنتاجها^١ من جهة أخرى فإن الضغوط النفسية ليست مرادفة بالضرورة للقلق والتوتر النفسي أو العصبي كما أن الضغوط ليست بالضرورة سلبية أو سيئة ، فالضغوط المعتدلة لها دور مهم في تنشيط الكائن واستثارة دافعيته للإنجاز^٢ و اعتبر الطريري^٣ أن الضغط مطلباً وشرطاً أساسياً للإنجاز ، ذلك أن حياة الفرد بدون ضغط مملة وراكدة ، فدور الضغط هو تحريك الدافعية لدى الفرد من أجل أن يبذل النشاط ومن ثم ينجز مهمته ، هذا إذا كان الضغط في المستوى المعتدل حيث يولد الطاقة عند الفرد ويحركه من أجل الإنجاز أما المستوى العالي من الضغط فيسبب في حالة الإخفاق التام بل والفشل الذريع في إنجاز المهمة التي يوكل للفرد القيام بها وكذلك المستوى المنخفض الذي له انعكاسات سلبية على صحة الفرد النفسية والبدنية وتؤدي إلى الشعور بالقلق والضيق من جانب آخر ، تعد الضغوط أيضاً مفتاح النجاح والتفوق ، فالمهام التي لا يحدد إطار زمني لتنفيذها قد لا تنجز أبداً ، وإن أنجزت فالنتائج عادة تكون بمستوى أقل مما لو كانت هذه المهام بمواعيد تنفيذ محددة لذلك تعد الضغوط في هذه الحالة حافزاً للإنجاز .

لم يتفق الباحثون على شكل العلاقة بين ضغوط العمل والإنجاز ويمكن رصد الصور التالية في العلاقة^٤ :

١- علاقة خطية سالبة، ضغوط العمل وفق هذا الاتجاه عقبات تعيق الفرد عن القيام بعمله بالشكل المطلوب .

٢- علاقة خطية موجبة ، وينظر أصحاب هذا الاتجاه إلى ضغوط العمل التي يواجهها الفرد على أنها بمثابة محفزات لظهور السلوك الإبداعي وزيادة مستوى الأداء، فوجود مستوى

٢ موسى اللوزي وآخرون ، مرجع سبق ذكره ، ص. ٣٥٥ .

٣ جمعة سيد يوسف ، مرجع سبق ذكره ، ص. ٣١ .

٤ عبد الرحمن سليمان الطريري (١٩٩٤): **الضغط النفسي**، مفهومه تشخيصه وطرق علاجه ومقاومته ، الرياض ، ط١ ، ص. ٥٧ .

٥ عبدالرحيم علي المير (١٩٩٥) : العلاقة بين ضغوط العمل وبين الولاء التنظيمي والأداء والرضا الوظيفي والصفات الشخصية دراسة مقارنة ، مجلة الإدارة العامة، الرياض -معهد الإدارة العامة، المجلد الخامس والثلاثون، العدد الثاني، ص. ٢٠٧

منخفض من الضغوط لن يثير أي نوع من التحدي لدى الفرد ،ويكون أداؤه وانجازه ضعيف

٣- علاقة تأخذ شكل منحنى، و عند ما يتعرض الفرد لمستوى منخفض أو معدوم من ضغوط العمل، فإن الفرد يحافظ على مستوى الانجاز الحالي ولا يبدي أي تحسن في عمله، أما إذا تعرض الفرد لمستوى مرتفع من الضغوط سيصرف الفرد طاقاته في محاولة السيطرة و التكيف مع هذه الضغوط الأمر الذي ينعكس على إنتاجيته وأدائه، أما عندما تكون الضغوط في مستوى معتدل، فإن ذلك يشكل تحدياً للفرد يحفزها ويستثير نشاطه للعمل ؛ وبالتالي يرتفع مستوى أداؤه لأنه يمثل نوع من الإثارة داخل العمل يؤدي إلى الشعور بالتحدي و المتعة والتجديد

٤- أما الاتجاه .الرابع فيرى مؤيدوه أنه لا توجد علاقة بين ضغوط العمل والأداء

تشكل الضغوط النفسية الأساس الرئيسي الذي تبنى عليه بقية الضغوط الأخرى ، وهو يعد العامل المشترك بين جميع أنواع الضغوط الأخرى مثل : الضغوط الاجتماعية ، الضغوط الاقتصادية ، الضغوط الأسرية ، الضغوط الدراسية ، الضغوط العاطفية ، ضغوط العمل^١ إن القاسم المشترك الذي يجمع كل الضغوط هو الجانب النفسي ففي الضغوط الناجمة عن إرهاق العمل ومتاعبه في الصناعة ، أولى نتائجها الجانب النفسية المتمثلة في حالات الملل والتعب اللذين يؤديان إلى القلق النفسي حسب شدة أو ضعف الضغط الواقع على الفرد وآثار هذه النتائج على التكيف في العمل والإنتاج ، فإذا ما استقل هذا الإحساس لدى العامل فسوف تكون النتائج : التأثير على كمية الإنتاج ، أو نوعيته ، أو ساعات العمل ، مما يؤدي إلى تدهور صحة العامل الجسدية والنفسية وأولى تلك الأعراض زيادة الإصابات في العمل والحوادث ، فضلاً عن زيادة الغياب أو التأخر عن العمل ، وربما يصل إلى تركه نهائياً .

أما الضغوط الاقتصادية ، فلها الدور الأعظم في تشتيت جهد الإنسان وضعف قدرته على التركيز والتفكير وخاصة عندما تعصف به الأزمات المالية أو الخسارة أو فقدان العمل بشكل نهائي إذا كان مصدر رزقه وينعكس ذلك على حالته النفسية

١ محمد علي كامل ، مرجع سبق ذكره ، ص.١٠

وتعد الضغوط الاجتماعية الحجر الأساس في التماسك الاجتماعي والتفاعل بين أفراد المجتمع ، فمعايير المجتمع تحتم على الفرد الالتزام الكامل بها ، والخروج عنها يعد خروجاً عن العرف والتقاليد

وتشكل الصعوبات الدراسية ضغطاً شديداً على الطالب فهو مطالب بالتحصيل العالي والتفوق الدراسي لإرضاء طموحه الذاتي ورد الجميل لأسرته ومطالب بالاستجابة للوائح مدرسته أو كليته

أما الضغوط العاطفية بكل نواحيها النفسية والانفعالية فهي تمثل واحدة من مستلزمات وجوده الإنساني ، فعندما يفشل الإنسان في الزواج بسبب الحالة الاقتصادية أو عدم الاتفاق مع شريك الحياة يشكل ذلك ضغطاً عاطفياً ، تكون نتائجه نفسية ، مما يجعله مرتبكاً في حياته النفسية وتعامله مع الآخرين .

وبناءً على ما تقدم فإن الضغط يمكن أن يكون :

- ضغط سلبي : له تأثير مؤذي في الصحة الجسدية والروحية ويمكن أن يكون سبب كثير من الأمراض إذا ما تركت مشاعر الغضب والإحباط والخوف والاكتئاب المتولدة من الضغط دون حل ويمكن أن يكون له دوراً هاماً في الأسباب الرئيسية للموت في العالم كالأمراض القلبية واضطرابات التنفس والانتحار

- ضغط إيجابي : لا يلحق ضرراً بالفرد ، بل يعتبر عامل حفز للفرد لبذل الجهد نحو النمو والتقدم وحسن الأداء^١ و له تأثير إيجابي وأساسي في الحث على التحريض والإدراك ،فالتوتر والتنبه ضروريان للتمتع بكثير من مظاهر الحياة ومن دونهما تكون الحياة مملة . والضغط يوفر أيضاً حس التيقظ الذي نحتاج إليه للحياة عندما نواجه حالات مهددة مثل اجتياز طريق مزدحم أو قيادة السيارة في أحوال جوية رديئة^٢ .

- ينشأ الضغط أيضاً من مواقف سارة وطيبة كالحصول على الترقية أو الحصول على إرث غير متوقع وعليه ليست العبرة بكون مسبب الضغط شيئاً مؤلماً أو مفرحاً ، وإنما العبرة بشدة وقع الضغط والأثر الذي يحدثه على قدرة الفرد على التكيف .

١ لطفي راشد محمد، مرجع سبق ذكره ، ص. ٧٠.

١ سمير شيخاني (٢٠٠٣) : الضغط النفسي (طبيعته ، أسبابه ، المساعدة الذاتية ، المداواة) ، ط١ ، دار الفكر العربي، ص.١٣٠.

- إذن التعامل السليم مع الضغط يقتضي تعظيم الجانب الإيجابي له وتحقيق الاستفادة منه ، وتقليل الآثار الضارة لجانبه السلبي ، أما القضاء التام على الضغط فيعني الموت^١ .

ثالثاً : مصادر ضغوط العمل:

بالرغم من تنوع مصادر ضغوط العمل ستستعرض الباحثة بعضاً منها :

يقسم عيسى^١ مصادر الضغوط إلى قسمين : الأول يرى أن المصدر الرئيسي للضغوط يكمن في المتطلبات الوظيفية ذاتها ، والثاني يركز على اشتراك ظروف العمل والعوامل الشخصية الخاصة لكل فرد في إحداث ردود أفعال وقتية أو مزمنة .

أما الهيجان^٢ فيرى أن مصادر الضغوط هي العوامل التي تؤدي إلى شعور الموظف بالضغط الوظيفي وتتألف من ثلاث مصادر رئيسية وهي :

١- المصادر البيئية : وتتعدد المصادر الخارجية للضغط الوظيفي والناجمة عن البيئة المحيطة بالمنظمة ، حيث تتضمن التغيرات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والتقنية .

٢-المصادر التنظيمية : وتعرف بأنها مجموعة من المتغيرات الموجودة في محيط العمل ، والتي لها تأثير على معاناة الأفراد من ضغوط العمل وتمثل هذه المتغيرات بالهيكل التنظيمي للمؤسسة الذي يشكل الإطار العام الذي تتفاعل داخله العوامل الإدارية والتقنية والإنسانية ، والسياسات التنظيمية ، ودور الفرد في المنظمة ، والعلاقات بين العاملين في بيئة العمل ، وعبء العمل .

٣- المصادر الفردية للضغوط التنظيمية : وتمثل العديد من العوامل المتعلقة بالفرد التي تساهم أو تساعد في حدوث الضغط الوظيفي لديه^٣ وهذه العوامل هي الأحداث الضاغطة في حياة الفرد ، وعوامل الضغط الوسيطة كخصائص الفرد الشخصية التي تشمل العمر ، الجنس ، الحاجات الشخصية ، الوراثة ، العادات ونمط الشخصية .

وكذلك يحدد شيخاني^٤ مصادر ضغوط العمل بالآتي :

١-الدافع إلى النجاح : نحن نلحق من نعومة أظفارنا أن نعاذل أو نساوي بين الكفاءة الشخصية والنجاح المهني .

١ محمد رفقي عيسى (١٩٩٥) : التوافق المهني وعلاقته بالاحترق النفسي لدى معلمات الرياض ، المجلة التربوية ، ٩ ، عدد ٣٤ ، ص. ١١٧

٢ عبد الرحمن الهيجان (١٩٩٨) : ضغوط العمل : مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، ص.١٧٠.

٣ وفيه الهنداوي (١٩٩٤) : استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل ، مجلة الإداري ، مسقط ، المجلد ١٦ ، العدد ٥٨ ، ص. ١٠٠.

٤ سمير شيخاني ، مرجع سبق ذكره ، ص.٣٠٠.

٢- تغيير أنماط العمل : في مناخ ازدياد البطالة وتوفر وقت فراغ أكبر في مجتمعنا وتأثير التكنولوجيا الجديدة إنما تؤثر في أمننا الجسدي والعاطفي فلم تعد المهن أو الوظائف مضمونة لمدى الحياة ومزيد من أرباب العمل يعرضون عقود عمل قصيرة الأجل تحول دون تقديمهم مرتبات لقاء أيام التغيب بداعي المرض أو العطل في الأعياد وبالتالي يعاني الفرد من تنقلات كثيرة في العمل تسبب لديه ضغط كبير

٣- ظروف العمل : مثل مستويات ضجيج عالية ودرجات الحرارة العالية أو المنخفضة

٤- الإرهاق بالعمل : مهما يكن الفرد مسروراً في عمله فإن العمل لساعات طويلة والمواعيد الأخيرة غير المتوقعة والمقاطعات المتكررة تحدث جميعها الضغط

٥- العمل القليل : قد يعاني الموظف السأم لأنه ليس هناك عمل يقوم به أو لأن عمله يتصف بال تكرار

٦- النزاع : قد يثور الضغط من عمل لا يرغب الفرد القيام به أو أنه يتنازع مع قيمه الشخصية والاجتماعية والعائلية

يقسم محمد^١ المصادر المختلفة لمسببات ضغوط العمل في المجموعات التالية:

١- مطالب خاصة بالمنظمة وأهمها :

- أ- أهداف المنظمة واستراتيجياتها وسياساتها :يمثل تعارض الأهداف التنظيمية مصدراً رئيسياً لضغوط العمل ، كما أن الأشكال المختلفة لاستراتيجيات المنظمة تتضمن كثيراً من مسببات الضغط . فإستراتيجية الاستقرار تؤدي إلى الملل والفتور في العمل وعدم إشباع دافع الانجاز ، بينما تفرض استراتيجيات النمو والتوسع على أفراد المنظمة جهوداً أكبر وتحديات قد لا يحتملها الكثير منهم ، في حين أن استراتيجيات تقليص أوجه النشاط أو تصفية بعضها تؤدي إلى شعور الإدارة العليا والعاملين بالفشل وتشكل السياسات الإدارية مصدراً آخراً لضغوط العمل ، مثل نظم الرقابة الصارمة وعدم العدالة في نظم الأجور والترقيات والغموض في الإجراءات
- ب - حجم المنظمة : كلما زاد حجم المنظمة تتضاعف مشاكل التنسيق والرقابة وتتعدم الروابط الشخصية وتصبح عملية اتخاذ القرارات .

١ لطفي راشد محمد، مرجع سبق ذكره ، ص ٧٩ .

ت - التغيير : يمثل مصدراً رئيسياً للضغوط لما يكتنفه من غموض وعدم تأكد وتهديد للمصالح المكتسبة للعاملين .

ث - الهيكل التنظيمي : لكل موقع في الهيكل التنظيمي ضغوط معينة ومصادر مختلفة

ج - العمليات التنظيمية : ومنها نظم الاتصال والتفويض غير السليم .

٢- مطالب العمل : ومنها نوع العمل الذي يقوم به الفرد والزيادة في عبء العمل .

٣- مطالب الدور : ويطلق على هذا النوع من الضغوط صراع الدور ويقصد به تعرض الفرد لمجموعتين متعارضتين من توقعات الدور في آن واحد .

٤- مطالب ظروف العمل : مثل درجات الحرارة والإضاءة ومخاطر العمل .

٥- مطالب المهنة (النمو الوظيفي) : لكل مرحلة من مراحل الوظيفة مصادر ضغوط مختلفة فمرحلة بدء الحياة الوظيفية تتميز بنقص المعارف وصعوبة التكيف أما مرحلة منتصف النمو الوظيفي فتتميز بشدة التنافس وضغوط الوقت وغيرها أما مرحلة نهاية الوظيفة فتتميز بالخوف من فقد المنصب وترك الزملاء ومصادر الدخل في المستقبل .

٦- مطالب العلاقات مع الأفراد والجماعات .

و حدد تغزة^١ بدوره مصادر الضغوط المهنية في سبعة عوامل وهي :

١- الحوافز المادية

٢- الترقية

٣- صراع الدور

٤- عبء الدور

٥- ضغط الاتصالات

٦- غموض الدور

٧- ضغط الوظيفة والظروف الفيزيائية

يوضح البحث أهمها :

١- صراع الدور :

١ أحمد تغزة ، مرجع سبق ذكره ، ص.١٤٥ .

يعرّف النجار^١ مصطلح الدور "بأنه هو المتطلبات والمهام المتوقعة من الشخص أن يؤديها لتحقيق الأهداف المطلوبة منه".

ويمكن تقسيم صراع إلى ثلاثة أنواع :

- صراع داخل الدور Inter Role Conflict :

ويتحقق للفرد عندما تكون طلبات أو توقعات الآخرين لدوره في العمل متعارضة، فيصعب تحقيقها معاً.

- الصراع بين الأدوار Roles Conflict :

يحدث عندما تتعارض متطلبات دورين أو أكثر ومن أشهر الأمثلة الصراع بين العمل والأسرة أحياناً قد يتطلب العمل الغياب عن الأسرة لفترة مثل السفر في مهمة معينة وهنا قد يصاحب الإبقاء على متطلبات دور معين بعض أعراض التوتر النفسي مثل القلق والإجهاد مما يجعل من الصعب الإبقاء بمتطلبات الدور الآخر مثلما تسببت المشاكل الاجتماعية إلى عدم القيام بمتطلبات العمل وعدم التركيز فيه

- صراع بين الفرد والدور Person Role Conflict :

يحدث عندما تتصارع خاصية من خصائص وسمات الفرد (قيمة ، حاجة ، رغبة) مع الدور فمثلاً عندما يترقى الفرد إلى مركز إشرافي يجد من الصعوبة تفويض السلطة ، أو عندما يكلف الفرد بواجبات معينة لا يفضلها مثلما يكلف الفرد يعمل في مجال التسويق بعمل في مجالات العلاقات العامة^٢

وأشار Viator^٣ إلى أن صراع الأدوار يساهم في إيجاد حالة التوتر العاطفي أو الوجداني وهو بدوره يؤدي إلى انخفاض الرضا عن العمل ومن ثم انخفاض دافعيته وزيادة نية الفرد في ترك العمل .

٢ - عبء الدور الزائد: يعتبر عبء الدور الزائد مصدراً أساسياً من مصادر ضغوط العمل التي نالت اهتمام الكثير من الباحثين في هذا المجال، وذلك لما يترتب عليه من كثرة الأخطاء في الأداء وتدني مستوى صحة الفرد.

١ محمد النجار (١٩٩٥) : إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي ، منشورات جامعة دمشق، ص: ٤١٤

٢ راوية حسن (٢٠٠١) : السلوك في المنظمات ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، ص. ٤٠١

³ Singh, J. (2000) "Performance Productivity And Quality Of Frontline Employees In Service Organizations", Journal Of Marketing, No. 64, PP: 15 – 34.

يعتبر العمل عبئاً على الفرد عندما تفوق مطالب هذا العمل قدرات وإمكانات هذا الفرد سواء أكان ذلك بكمية هذا العمل أو بنوعه^١. أي أنه يعني قيام الفرد بمهام لا يستطيع إنجازها في الوقت المتاح، فلا شك أن مطالبة الفرد بمتطلبات عمل لا تتوافق مع قدراته ومهاراته تجعله يشعر بالتوتر وتزيد الضغوط عليه أثناء العمل^٢.

ويرى سالم^٣ أن عبء الدور الزائد هو: "إسناد مهام كثيرة على الفرد في وقت أقل مما هو متاح، ويتطلب مهارات وقدرات لا تتوافر لدى الفرد.

ويقسّم عبء الدور الزائد إلى نوعين هما^٤:

أ- عبء الدور الزائد الكمي:

ويحدث هذا العبء عندما يطلب من الفرد أداء أعمال كثيرة في فترة محددة من الوقت.

ب- عبء الدور الزائد النوعي:

ويحدث هذا العبء عندما تفوق متطلبات الوظيفة القدرات الجسمانية أو العقلية للفرد.

بينت دراسة Jamal^٥ أن عبء الدور الزائد يؤدي إلى معاناة العاملين من الأمراض

الجسمانية والنفسية، وعدم الرضا الوظيفي والتوتر وعدم الراحة وقلة الالتزام التنظيمي.

وتوصلت دراسة Al-Omar^٦ أن عبء الدور الزائد يؤدي إلى الإرهاق والاستياء من

العمل، والعلاقات غير الجيدة مع زملاء العمل، والشعور بالتهديد والنزعة لترك العمل في المنظمة.

٣- غموض الدور : يسبب غموض الدور الاكتئاب وفقدان الثقة بالنفس وانخفاض الدافعية

. يؤدي إلى الرغبة في ترك العمل^٧ تشير الدراسات إلى أن هناك علاقة سالبة ذات دلالة

إحصائية بين غموض الدور وكل من الولاء الوظيفي والرضاء الوظيفي^٨

١ عبد الرحمن الهيجان ، مرجع سبق ذكره، ص: ١٦٩.

٢ عبد المنعم جنيد (١٩٩٩) : المدخل في السلوك التنظيمي، مكتبة جامعة طنطا، ص: ٢٢٣.

٣ مؤيد سعيد سالم (٢٠٠٧) : التوتر التنظيمي: مفاهيمه وأسبابه واستراتيجياته إدارته، مجلة الإدارة العامة، العدد ٦٨، ص: ٨٤.

٤ عمر درة ، مرجع سبق ذكره ، ص.٧٣.

⁵ Jamal, M. (1990). "Relationship Of Job Stress And Type (A) Behavior To Employees Job Satisfaction Organizational Commitment Psychosomatic Health Problems And Turnover Motivation", Human Relations , Vol. 43, No. 8 , PP. 735.

⁶ Al-Omar .B. A. (2003) "Source Of Work Stress Among Hospital – Staff At The Saudi", Journal Of King Abdulaziz University Economics And Administration, Vol. 17, No. 1, 2003, PP: 1 -16.

⁷ - Cartwright, Susan and Cooper, Cary L. (1998) Managing Workplace Stress, UK: SagePublications, No. 5.

٢عبدالرحيم علي المير، مرجع سبق ذكره ، ص. ٢٠٧.

وكذلك أيضاً دراسة المعشر^١ التي بينت وجود علاقة عكسية بين ضغوط العمل (صراع الدور وغموض الدور) والولاء التنظيمي .
و توصلت أيضاً إلى أن الذكور يعانون من غموض الدور أكثر من الإناث وأنه كلما زاد المستوى التعليمي للموظفين زاد غموض الدور لديهم .
وعليه فإن غموض الدور أحد أهم المتغيرات الأساسية التي تنتج عنها ضغوط العمل التنظيمية والتي قد تؤثر على الأداء بل قد تتعدها إلى ترك العمل.
ويعتقد تغزة^٢ أن صراع الدور يمثل أهم عوامل الضغوط المهنية لسببين رئيسيين :

أولاً : إن صراع الدور أكثر إشعاعاً ونفاذية وامتداداً عبر المواقف المهنية الصناعية الضاغطة المختلفة عن غيره من الضغوط المهنية الأخرى . بل أن أي موقف ضاغط لا يخلو من بعض صراع الدور على الرغم من أنها تنتسب إلى مصادر الضغط الأخرى كغموض الدور ، وعبء الدور وضغط ندرة الاتصالات واضطرابها ، إن ضغط الترقية مثلاً قد ينطوي على تضارب واقع الترقية المعاش من طرف العامل في المؤسسة بما يتوقعه أو ينتظره من ترقية . إن غموض الدور أو عدم وضوح متطلباته قد ينتج في الغالب عن تناقض هذه المتطلبات وعدم اتساقها في إدراك العامل ، ثم إن عبء الدور قد ينشأ عن تضارب كم العمل مع كيفه أو نوعيته بحيث أن العامل قد يعاني من إشكالية التوفيق بين حجم العمل أو كثرته وبين الحفاظ على نوعيته أو جودة أدائه ، ونتيجة لذلك ، فإن صراع الدور يبطن جميع مصادر الضغط تقريباً ، ولا عجب أن يسبب أكثر من غيره من مصادر الضغوط أنماطاً مختلفة من الإجهاد النفسي

ثانياً : إن صراع الدور يمثل موقفاً إشكالياً حيث تتعارض متطلبات الدور أو توقعات الأفراد (العمال والمشرفين) التي تستهدفه ، وحيث يعدو التوفيق بين المتطلبات المتصارعة أمراً في غاية الصعوبة والتعقيد . إن الطابع الإشكالي لصراع الدور يستنزف طاقة نفسية (انفعالية ومعرفية عقلية) كبيرة عند محاولة الفرد التوافق مع المتطلبات المتعارضة أو التوقعات المتناقضة . ولذلك فهو يستهدف جوانب نفسية مختلفة أكثر مما تستهدفه عوامل الضغط الأخرى .

٣ زياد المعشر ، مرجع سبق ذكره ، ص ١٦٤ .

٤ أحمد تغزة ، مرجع سبق ذكره ، ص ١٥٥ .

أما يوسف^١ فيصنف مصادر الضغوط وفقاً لأسس مختلفة ومن هذه الأسس :

١- من حيث مترتباتها إلى : ضغوط بناءة (إيجابية) في مقابل ضغوط هدامة (سلبية)

ومن أمثلة النوع الأول الترقى في العمل والثاني الإصابة في العمل .

٢- من حيث الاستمرار تصنف إلى : مستمرة (كمنغصات الحياة اليومية) ومتقطعة (كالمناسبات الاجتماعية) .

٣- من حيث المنشأ : تصنف إلى ضغوط داخلية (أي من داخل الفرد مثل الحاجات والمتغيرات الفسيولوجية والطموحات والأهداف) وإلى ضغوط خارجية (أي تأتي من البيئة الخارجية وهي كثيرة كالضوضاء والظروف الطبيعية كالزلازل والبراكين)

٤- من حيث المكان الذي تحدث فيه (أي في العمل ، المنزل أو في المدرسة) .

٥- من حيث عدد المتأثرين بها وتصنف إلى العامة (أي التي يتأثر بها عدد كبير من الناس في مقابل الخاصة التي تؤثر على فرد واحد أو على عدد محدود من الأفراد (كحوادث الطرق أو منغصات الحياة اليومية) .

٦- من حيث شدة الأحداث والمواقف الضاغطة ويمكن أن تصنف إلى خفيفة ومعتدلة (وشديدة) .

٧- من حيث مجال الحياة التي تحدث فيه أي في المجال الاقتصادي أو السياسي أو الاجتماعي .

وفقاً للعرض السابق يمكن تصنيف مصادر الضغوط وفقاً لثلاث نماذج رئيسية :

أ- تصنيف مصادر الضغوط في مجموعتين (النموذج الثنائي)

ب- تصنيف مصادر الضغوط في ثلاث مجموعات (النموذج الثلاثي)

ت- تصنيف مصادر الضغوط في أربع مجموعات رئيسية (النموذج المتعدد الأبعاد)

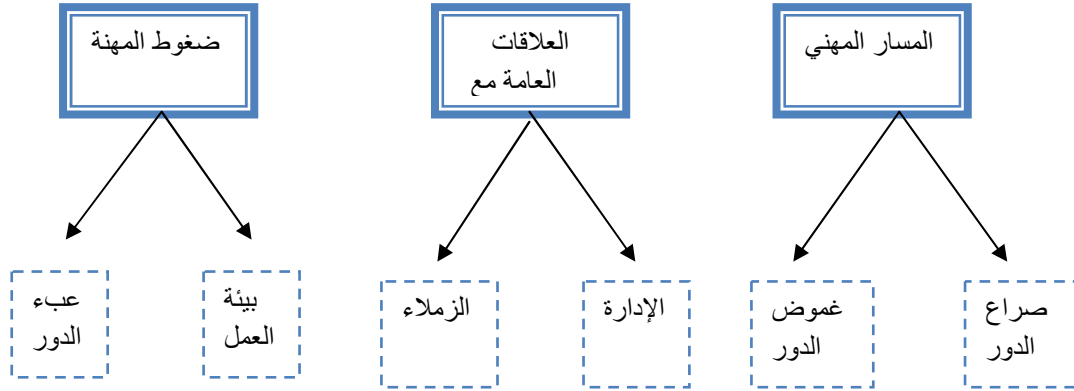
إلا أن أغلب الباحثين أخذوا بالنموذج الثنائي الذي يصنف مصادر الضغوط في مجموعتين أساسيتين وهما ضغوط العمل (Job stress) والإحباط التنظيمي

١ جمعة سيد يوسف ، مرجع سبق ذكره ، ص.١٥.

Baron & Greenberg (Organizational Frustration) ومن هؤلاء الباحثين :
Greenberg^١

وتجدر الإشارة إلى أن هذه النماذج للتصنيف ليست منفصلة أو مستقلة تماماً بل متداخلة ومتقاطعة ، فالظرف أو الموقف الواحد يمكن أن يصنف وفقاً لأكثر من محك في الوقت نفسه^٢

وترى الباحثة بناء على ما سبق أن مصادر ضغوط العمل تتلخص في:



¹ Baron , R . & Greenberg , J .(1990) Behavior in organization understanding and managing th human side work .Bston : Allyh and Bacon

^٢ جمعة سيد يوسف (٢٠٠٤) : إدارة ضغوط العمل : نموذج للتدريب والممارسة ، القاهرة ، دار إيتراك للطباعة والنشر ،

المبحث الثاني: مواجهة ضغوط العمل وأساليبها :

في هذا المبحث سيتم عرض الآتي :

١. مفهوم مواجهة ضغوط العمل.
٢. شروط المواجهة الفعالة لضغوط العمل.
٣. أساليب مواجهة ضغوط العمل .

أولاً : مفهوم مواجهة ضغوط العمل:

عندما يتعرض الفرد لحدث ما مختلف عن أحداث العمل الروتينية فإن توازنه يختل وحياته تضطرب وبهذا فهو أمام ضغط يتطلب الحل إما بالتغلب عليه أو بالتخفيف من حدته وبالتالي فإن أي تصرف يقوم به الفرد لتغيير الحدث الواقع عليه يسمى مواجهة الإنسان لضغط العمل. قدّم Sily نظريته حول التكيف الفسيولوجي للضغط حيث انتهى إلى أن الفرد عندما يتعرض لمصدر مثير للضغط يمر بثلاث مراحل هي :

١- مرحلة رد الفعل المباشر: وفي هذه المرحلة يتحرك الفرد لمواجهة مصادر التهديد التي تواجهه في البيئة المحيطة .

٢- مرحلة المقاومة التي يحاول فيها الفرد أن يقاوم مصادر أحداث الحياة الضاغطة بخلق المزيد من الوسائل التي تساعد على التوافق .

٣- مرحلة الإنهاك (الاستنزاف): وتشير إلى استنزاف الطاقة النفسية والجسمية للفرد في مواجهته لأحداث الحياة الضاغطة وبالتالي يصبح عرضة للاضطرابات النفسية والبدنية .

عرّف Ellis^٢ المواجهة بأنها " الطريقة التي يدرك بها الفرد ضغوط أحداث الحياة ويفسرها ويقيّمها وأسلوبه في التعامل معها حتى يصل إلى مستوى من التوافق ، و يتم إدراكها استناداً إلى معارف الفرد وإدراكه وخبراته أثناء التعامل مع الظروف" .

و عرفها Fredenberg & Lewis^٣ بأنها "استجابة الفرد للمشكلات التي تواجهه والضغوط النفسية التي تقابله".

١ عسيري ، مرجع سبق ذكره ، www.almarefh.org

٢ Ellis , A , Gordon , J , Neenan , & Palmar , S ,(1997): stress counseling Arela on Emo re behavior Approach , London , Cassell

٣ Fredenberg , E . & Lewis , R .(1991) . Adolescent coping the different ways in which boys and girls cope , Journal of Adolescence , vol (14 No(2) pp. 119 – 133

وكذلك ¹ Taylor وجد أنها "مجموعة من الاستجابات التي تحدث عبر الزمن والتي يؤثر بها الفرد في البيئة المحيطة ويتأثر بها".

أما هريدي² فعرفها بأنها "كافة الجهود المعرفية والانفعالية والنفسحركية والبيئية الشخصية التي يسعى الفرد من خلالها إلى التصدي للمواقف الضاغطة للتخلص منها ، أو لتجنب آثارها السلبية (مادية ومعنوية) أو التقليل منها ، بهدف المحافظة قدر الإمكان على توازنه الانفعالي وتكيفه النفسي".

وعرفتها السيد³ بأنها "دفاعات تلقائية تحمي الفرد من القلق وضغوط الحياة ، مع الوعي بالأخطار الداخلية والخارجية التي لا يكون الفرد على وعي بها ، وتتوسط أساليب المواجهة بين ردود أفعال الفرد والصراعات التي يواجهها من جانب والضغوط الداخلية والخارجية من جانب آخر".

أما يوسف⁴ فوجد أنها "عملية التصدي للمتطلبات (الداخلية والخارجية) التي يقدرها الفرد على أنها مرهقة أو مكلفة أو تستنزف مصادره وموارده وتتكون عملية المواجهة من الجهود - سواء النفسية أو السلوكية - التي تحاول إدارة (أي التغلب ، التحمل ، التقليل ، الخفض) المتطلبات البيئية والداخلية والصراعات التي تنشأ بين هذه المتطلبات الداخلية والخارجية".

عالج⁵ Lang المواجهة بشكل ديني فيرى أنها "صلاة السكون والهدوء والتي نسأل الله فيها الحكمة والمساعدة على معرفة الاختلاف بين ما يستطيع الفرد فعله وما لا يستطيع تغييره".

وبذلك اعتبرها الضعيف⁶ "عملية معقدة ، ومختلفة في الأسلوب (البحث عن المعلومة) ومختلفة في الوظيفة (حل المشكلة ، خفض الضغط) ومختلفة في النتيجة (أكثر وأقل تكيفاً)".

¹ Taylor, S ,E,(1999) Health psychology Boston: Mc Graw- Hill

² عادل هريدي (١٩٩٦) : علاقة وجهة الضبط بأساليب مواجهة المشكلات ، مجلة بحوث كلية الآداب ، جامعة المنوفية ، العدد ٢٦ ، ص. ٢٨٣.

³ إيمان محمد السيد (٢٠٠١) : النموذج السببي للعلاقة بين ضغوط أحداث الحياة والمساعدة الاجتماعية وأساليب مواجهة الضغوط والاكنتاب لدى طلاب الجامعة ، رسالة دكتوراه ، كلية التربية ، جامعة الزقازيق ، ص. ٩٠.

⁴ جمعة يوسف ، مرجع سبق ذكره ، ص ٤٣ .

⁵ Lange , M .(1995) . sdorow , wm . Brown communications , Inc , U . S . A third Ed .

⁶ خالد الضعيف ، مرجع سبق ذكره ، ص. ٤٧ .

ورأى **مقداد وآخرون**^١ أن المواجهة " ليست سلوكاً إنعكاسياً آلياً كباقي أنواع السلوك الانعكاسي الفطرية الأخرى كما أنها ليست سلوكاً غريزياً كباقي أنواع السلوك الغريزية المتصلبة التي ترى لدى أفراد النوع الواحد بالطريقة نفسها والأسلوب نفيه ، إنما هي سلوك ديناميكي يظهر في مواقف الإجهاد لتجنبه كلياً ، أو للتقليل من آثاره المختلفة ، أو لتحمله كاملاً ، تقبله ، والرضا عنه لأنه لا مفر منه".

ميّز **Taylor**^٢ بين المواجهة وإدارة الضغوط وإدارة الضغوط هي تلك البرامج التي تقدم للناس بشكل عام ، أو لمجموعات معينة تتميز باشتراكها في مشكلات بعينها ، أما المواجهة هي ما يقوم به الفرد من محاولات للتعامل مع ضغوط حادثة بالفعل .

١ مقداد والمطوع ، مرجع سبق ذكره ، ص. ٢٦٣.

² Taylor, S ,E,(1999). Health psychology Boston: Mc Graw- Hill .P.204.

ثانياً: شروط المواجهة الفعالة للضغوط :

هناك مجموعة من الشروط الفعالة اللازم توافرها حتى يتسنى للفرد التعامل مع الضغوط بمواجهتها أو التخفيف من حدتها والتكيف معها ، وتتمثل أهم هذه الشروط بما يلي^١ :

- ١- استكشاف الواقع ومشكلاته والبحث عن المعلومات الكافية .
 - ٢- التعبير بحرية عن المشاعر الموجبة والسالبة من أجل التنفيس عن الضغوط .
 - ٣- القدرة على تحمل الإحباط .
 - ٤- طلب العون من الآخرين والثقة فيهم وقبل ذلك الثقة بالنفس .
 - ٥- تجزئة المشكلة إلى وحدات يمكن تناولها ومعالجتها في وقت معين .
 - ٦- ضبط الانفعالات والتحكم في المشاعر .
 - ٧- التغلب على التعب ومقاومة الميل للاضطراب .
 - ٨- إبداء المرونة وتقبل التغيير .
 - ٩- روح التفاؤل والأمل فيما يبذل الفرد من جهود لحل المشاكل .
 - ١٠- البحث عن طرق جديدة في المواجهة من خلال الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة من مصادر مختلفة والاحتفاظ بحالة من التوازن والتمكن المعرفي من الموقف .
- تتأثر يوسف^٢ شروط ومتطلبات المواجهة الفعالة بشكل مفصل وهي :
- ١- سمات الشخصية : مثل الوجدان الإيجابي ، الصلابة ، التفاؤل ، الضبط النفسي ، تقدير الذات ، قوة الأنا والثقة بالنفس .
 - ٢- المصادر الداخلية : وتشمل الاتساق والانسجام في جميع جوانب حياة الفرد ، الإحساس أن للحياة قيمة ومعنى ، روح الفكاهة ، التدين
 - ٣- المصادر الخارجية : وتشمل الوقت ، المال ، التعليم ، المهنة المناسبة ، الأصدقاء
 - ٤- أنواع استراتيجيات المواجهة المستخدمة ذاتها : تقسم أساليب المواجهة إلى نوعين ، أولهما المواجهة التي تركز على المشكلة والمواجهة التي تركز على الانفعال ورغم أن هذه الأخيرة قد تستخدم أحياناً وقد تكون مفيدة (على نحو مؤقت) فإن الأولى

١ بشير صالح الرشيدى، ابراهيم الخليفة، مرجع سبق ذكره، ص.١٦١
٢ جمعة يوسف ، مرجع سبق ذكره، ص.٤٤.

(المتركزة على المشكلة) هي الأكثر فاعلية ، والمقصود بالواجهة المرتكزة على الانفعال هو أن الفرد ينشغل بحالته النفسية من جراء الضغط (أو الضغوط) الذي تعرض له دون عناية بمصدر هذا الضغط أو سببه ، فالعامل الذي يفشل في عمله كل ما يعنيه (إذا كان مركزاً على الانفعال) هو أنه حزين أو مكتئب ، ومن ثم يفكر في الخروج من المنزل أو السفر لتحسين حالته النفسية دون انشغال بسبب الفشل ومحاولة علاجه حتى لا يتكرر .

٥- الوراثة : فالوراثة تؤثر في قدرة الفرد على المواجهة لأن الجينات الوراثية في الأسرة قد تلعب دوراً إلى حد ما في الحالة العامة لعضو معين .

٦- المستوى العام من الصحة : فمن المعلوم أن الإنسان الأكثر صحة هو الأقدر على المواجهة حتى ولو طال أمد الضغوط التي يتعرض لها . ومن ثم فإن الضغوط ينبغي أن تكون أشد وتستمر لفترة أطول حتى تستطيع التأثير سلباً على الشخص الذي يتمتع بالصحة

٧- مستوى الطاقة : لكل فرد منا مستوى أو كمية قصوى من الطاقة الجسمية والنفسية والتي يستطيع استهلاكها في وقت معين هذا المستوى أو هذه الكمية محددة بالمستوى العام من الصحة ، والغذاء اليومي ، والشخصية ، وعندما يتعرض الفرد لأكثر من أزمة أو حدث مزعج في الوقت نفسه فإن الطاقة الجسمية والنفسية ينبغي أن توزع وتقسّم للتعامل مع كل الأزمات والمواقف .

٨- البيئة : هناك نوعان من البيئات التي يمكن أن تؤثر في قدرة الفرد على المواجهة الأولى هي البيئة الفيزيائية وما تحتويه من عناصر كالحرارة الشديدة أو البرودة الشديدة والضوضاء والتلوث . والنوع الثاني البيئة الاجتماعية (أي البشر) وما تحتويه من عناصر داعمة كالمساندة والمودة الحميمية من الآخرين والتعاون ، أو عناصر مضادة كالصراعات والمشاجرات وغير ذلك .

٩- شدة المواقف الضاغطة : فكلما كان الموقف ضاغطاً كان إفراز الهرمونات أعلى من المعدلات الطبيعية المطلوبة ، وهو ما قد يعوق بعض العمليات الحيوية ويؤثر على الحالة الانفعالية وعلى الاستجابات المطلوبة والعكس صحيح .

وترى الباحثة أن المواجهة لكي تكون فعالة يجب أن يكون الفرد متفرغاً لمواجهة الضغط الذي يتعرض له لأن الفرد عندما يواجه ضغط ويكون مشغولاً بضغط آخر فإن المواجهة لا تعطي النتيجة المرجوة لذلك يجب على الفرد أن يحاول مواجهة الضغط ثم مواجهة الآخر إذا كان يتعرض لأكثر من ضغط بنفس الوقت وذلك حسب أولوياته وأيضاً لكي ينجح الفرد في مواجهة الضغوط التي يتعرض لها يجب أن يقيّم الضغط تقييماً دقيقاً ثم يختار الأسلوب المناسب لمواجهته وذلك من خبراته السابقة في مواجهة الضغوط ومن تعلمه من تجارب الآخرين

pdfMachine

Is a pdf writer that produces quality PDF files with ease!

Produce quality PDF files in seconds and preserve the integrity of your original documents. Compatible across nearly all Windows platforms, if you can print from a windows application you can use pdfMachine.

Get yours now!

ثالثاً : أساليب مواجهة ضغوط العمل :

إذا كان موضوع الضغوط متشعباً وشائكاً ، فإنّ التعامل معه أكثر تعقيداً وتشابكاً، لاسيما أن بعضاً من جوانبه لا إرادي يصعب التحكم به حتى عند الأشخاص الأسوياء .

عرّف محمد^١ استراتيجيات مواجهة الضغط أنها "الجهود الصريحة التي يقوم بها الفرد لكي يسيطر على ، أو يحد من ، أو يتحمل مسببات الضغط التي تفوق طاقاته الشخصية أما من ناحية المنظمة فتتمثل في مجموعة القرارات التي تتخذها الإدارة للسيطرة على مسببات الضغط والتخفيف من آثارها الضارة على كل من الأفراد والمنظمة " .

إنّ أساليب التعامل مع الضغوط تعتمد على أنها:

(أ) وسيلة تعديل أو محو الموقف الذي يزيد من حدة المشكلة التي تسبب الضغط.

(ب) وسيلة التحكم الإدراكي واستدعاء الخبرات لتحديد المشكلة.

(ج) وسيلة التحكم بالنتائج الانفعالية للم مشكلة ضمن حدود الاستجابة الناجحة للحل.

ميّز عبد الله^٢ بين الأساليب السلبية والأساليب الإيجابية لمواجهة الضغوط وهما :

١- الأساليب السلبية : ويتضمن أسلوب التوجه الانفعالي - أسلوب التوجه نحو التجنب .

٢- الأساليب الإيجابية : وتتضمن أسلوب التوجه نحو الأداء وأسلوب طلب المساعدة .

و توصل Begiter & Fertumin^٣ لثلاثة أساليب لمواجهة الضغوط هي :

أ. المواجهة المركزة على المشكلة وتضم التركيز على المشكلة - العمل بجد وانجاز - العمل الاجتماعي- البحث عن الدعم الروحي - التركيز على الإيجابيات - البحث عن مساعدة المتخصصين

ب - المواجهة المركزة على الانفعال وتتضمن القلق - البحث عن الانتماء - التفكير الرجائي - عدم المواجهة - خفض التوتر وتجاهل المشكلة - تأنيب النفس - الانغلاق على النفس

١ لطفي راشد محمد ، مرجع سبق ذكره ، ص ٨٨ .

٢ هشام عبد الله (٢٠٠١) : العلاقة بين أساليب مواجهة ضغوط الحياة والشعور بالوحدة النفسية لدى عينة من المسنين ، المؤتمر

الدولي الثامن ، مركز الإرشاد النفسي ، جامعة عين شمس ، ص.٣٧٩.

٣ خالد الضعيف ، مرجع سبق ذكره ، ص.٥٨.

ج- المواجهة المركزة على الدعم الاجتماعي وتتضمن الدعم الاجتماعي باللجوء إلى الأصدقاء - البحث عن سبل الاسترخاء - تجديد النشاط البدني .

أما هريدي^١ اقترح أربعة أساليب لمواجهة الضغوط وهي :

١- مواجهة معرفية : وتضم المواجهة المتأنية للمشكلة بالتمركز عليها وإعادة التفسير الإيجابي لها وطلب الدعم الاجتماعي .

٢- مواجهة انفعالية : وهي شعورية وفيها يكون التعبير الانفعالي موظفاً على نحو إرادي لإستعادة التوازن النفسي .

٣- مواجهة إجرائية سلوكية : وتشتمل على المواجهة الفورية للمشكلة بالتمركز عليها ، وغالباً ما تكون في المواقف القابلة للسيطرة الآنية .

٤- مواجهة دفاعية لا شعورية : وتشمل الإنكار والهروب .

وجد Scheier^٢ أنه يمكن استخلاص سبعة أساليب للمواجهة في المواقف والأحداث الضاغطة وهي كما يلي :

١- الإنكار والإقصاء : كأن يرفض الفرد الاعتقاد بأن هناك شيئاً حدث ، أو يحاول أن ينسى الأمر كله وكأن شيئاً لم يحدث .

٢- المواجهة المركزة على المشكلة : كأن يقوم الفرد بوضع خطة ما وينفذها أو القيام بفعل جيد قبل أن يفقد سيطرته على الحدث لت الأمور من يديه .

٣- لوم الذات : كأن يجزم الفرد بأنه هو الذي أوقع نفسه في الموقف وكان عليه ألا يفعل ما فعل .

٤- القبول والاستسلام : كأن يقبل الفرد الوضع الموجود فيه لأنه لا يستطيع تغييره .

٥- إعادة التفسير الإيجابي : كأن يعمل الفرد على إيجاد حقيقة جديدة عن الموقف وإيجاد فكرة حسنة تعيد له ثقته بنفسه وبالحياة .

٦- الهروب إلى الخيال : أي يلجأ الفرد إلى أحلام اليقظة للتكيف مع الوضع الراهن والقادم .

١ عادل هريدي (١٩٩٦): علاقة وجهة الضبط بأساليب مواجهة المشكلات ، مجلة بحوث كلية الآداب ، جامعة المنوفية ، العدد ٢٦ ، ص. ٢٩٥ .

٢ خالد الضعيف ، مرجع سبق ذكره ، ص . ٥٠ .

٧- المساعدة الاجتماعية : كأن يلجأ الفرد إلى طلب النصيحة وإتباعها من شخص له أهمية في نظره .

ولخص الضعيف^١ أساليب مواجهة الضغوط والمشكلات في :

١- أساليب المواجهة المعرفية : هي أن يقوم الفرد بمواجهة المشكلة التي تعترضه بكل ما يملك من معرفة عن نفسه والموقف المشكل محاولاً إعادة بناء أفكاره واستنتاج الحدث المشكل ، وتتضمن الأساليب التالية :

- أسلوب المواجهة المركز على المشكلة

- أسلوب المواجهة المركز على استنتاج الحدث

- أسلوب المواجهة القائم على الأداء خلال المشكلة والموازنة بين قدرات الفرد وصعوبات المشكلة ومعرفة فيما إذا كان الفرد باستطاعته أن يحل مشكلته أو يلتمس ويطلب عوناً من الآخرين أو ينسحب من الموقف لأن بقاءه فيه يعرض حياته للخطر

- أسلوب البحث عن البدائل

- التقبل

٢- أساليب المواجهة الانفعالية : أي مواجهة المشكلة بالانفعال فقط دون اللجوء إلى حل لها ، ونظراً لتعدد المواقف فإنها تتعدد الانفعالات أيضاً لأنه لكل دافع أو سلوك انفعال خاص به فسلوك الهرب يرافقه انفعال الخوف وسلوك العدوان يرافقه انفعال الغضب وسلوك الانسحاب يرافقه الشعور بالقلق والوحدة . فمن أساليب المواجهة الانفعالية : الغضب - الخوف - الانسحاب - البكاء - عدم الاكتراث بالموقف - التقبل والاستسلام - الاستغراق في التمني - المبالغة في الانفعال

٣- أساليب المواجهة الاجتماعية :

- طلب الدعم الاجتماعي

- الانسحاب الاجتماعي

- البحث عن الانتماء للجماعة

- اللجوء إلى المتخصصين

- المقارنات الاجتماعية

١ خالد الضعيف ، مرجع سبق ذكره ، ص . ٦٣ .

- اللجوء إلى الأصدقاء والأقارب

٤- أساليب المواجهة الروحية :

- إعطاء معنى للحدث

- البحث عن الدعم الروحي

- اللجوء إلى الله والدعاء إليه

٥- أساليب المواجهة النفسية والجسدية :

- الاسترخاء

- تجديد النشاط البدني

- لوم النفس وتأنيبها

- حث النفس وتشجيعها

وذكرت مريم^١ أنه يوجد نوعين من أساليب مواجهة الضغوط :

النوع الأول يشير إلى الأساليب الإقدامية التي يوظفها الفرد في اقتحام الأزمة وتجاوز آثارها السلبية ومن هذه الأساليب الإقدامية ذكر : ١- التحليل المنطقي ٢- إعادة التقييم الإيجابي ٣- البحث عن المعلومة والمساعدة ٤- حل المشكلة

أما النوع الثاني فهي الأساليب الإحجامية هي التي يوظفها الفرد في تجنب الأزمة والإحجام عن التفكير فيها ومن هذه الأساليب : ١- الإحجام المعرفي ٢- التقبل والاستسلام ٣- البحث عن المكافآت البديلة ٤- التنفيس الانفعالي

أشار^٢ Cook إلى أن أهم الاستراتيجيات التي تساعد على منع أحداث الحياة الضاغطة أو تخفيفها فهم طبيعة هذه الضغوط وتنمية المهارة والخبرة لدى الفرد لمحاولة التوافق معها ، دون ترك آثار سلبية جانبية نفسية أو اجتماعية .

وفي رأي Lazarus^٣ أن في إستراتيجية المواجهة المركزة على المشكلة يقيم الفرد المواقف الضاغطة ويفعل أي شيء تجاهها أما في إستراتيجية المواجهة المركزة على الانفعال يركز الفرد على الاستجابة الانفعالية للمشكلة فيحاول أن يخفف القلق تجاه المشكلة من دون التعامل الحقيقي مع الموقف .

١ رجاء مريم ، مرجع سبق ذكره ، ص ١٥٨ .
2 Cook , D. & et al. (1995). psychology imprisons , Routledge Publisher , New York, p.14.

٣ رجاء مريم (٢٠٠٧) : الاستراتيجيات التي يستخدمها الطلبة للتعامل مع الضغوط النفسية : دراسة ميدانية على عينة من طلبة كلية التربية بجامعة دمشق ، مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس ، مجلد خامس ، عدد أول ، ص ١٥٢ .

وأظهرت دراسة المغدري^١ أن الأفراد الذين يعتمدون على استراتيجيات تعامل تركز على المشكلة هم أكثر تكيفاً ، كما ارتبطت الضغوط لديهم بمستوى متدني من الاضطرابات في مقابل مستويات أعلى من الاضطراب لدى أولئك الذين استخدموا استراتيجيات تعامل تركز على الانفعال .

ووجد^٢ Khanna & Khanna أن أهم الاستراتيجيات التي يستخدمها الطلاب الجامعيين النشاط الرياضي والبوح بالمعاناة الوجدانية وبما يدور في ذهن إلى الزميل أو الزملاء

ويرى الإمارة^٣ أن أسلوب طلب السند الاجتماعي هو أحد أساليب التعامل مع الضغوط الناجمة عن فقدان شخص عزيز أو الحرائق التي تصيب أموال الإنسان وممتلكاته أما أسلوب الإسناد الانفعالي فهو الأسلوب الأكثر استخداماً مع الأفراد المصابين بالاكتئاب النفسي.

يميز الإمارة^٤ بين أساليب التعامل (شعورية) وآليات الدفاع (لاشعورية) .

أولاً : أساليب التعامل :

١- التصدي للمشكلة:

يهدف هذا الأسلوب إلى تخفيف العقبات التي تحول دون التكيف والالتزان أو تحقيق الأهداف الآتية ويلجأ إليه الأفراد عند التعرض للضغوط المستمرة طويلة الأمد.

ويقوم هذا الأسلوب على ثلاث عمليات هي:

١- التعامل النشط. ٢- كف الأنشطة التنافسية. ٣- الكبح.

وغالباً ما يلجأ إليه المثقفون كاستجابة لآلية التعامل مع الضغط، إضافة إلى المعرفة المسبقة لمصدر الضغط لدى الفرد. ويعتمد هذا الأسلوب أساساً على قوة الشخصية والشجاعة في مواجهة المواقف النفسية والتوترات الناجمة عن مصدر الضغط وشدته.

٢- طلب الإسناد الاجتماعي (طلب الإسناد الانفعالي) :

وهو محاولة للحصول على مساعدة الآخرين اجتماعياً أو نفسياً، طبياً، مادياً، تبعاً لتقديرات المعنيين أنفسهم. إذ يلجأ البعض إلى الأهل أو الأقرباء للحصول على الدعم الأمني عند الشعور بالتهديد لسبب معين. وقد يتجه البعض إلى أصدقائهم لغرض الحصول منهم على اطمئنان مستقبلهم الوظيفي أو السياسي أو التجاري إثر الخوض في مجازفة معينة، ويسعى البعض إلى

١ أحمد المغدري (٢٠٠٤) : استراتيجيات التكيف لضغوط بيئة السجن وعلاقتها بالأبعاد الأساسية للشخصية لدى السجناء في سلطنة عمان ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الأردنية ، عمان .

²Khanna , J .L & Khanna, P . (1990) stressas experienced by medical student college , student Journal, 1 ,20 – 26

٣ سعد الإمارة (٢٠٠١) : أساليب التعامل مع الضغوط ، حدود المنهج والأساليب ، مجلة النبأ ، عدد ٥٥ ، ص ٩٠.

٤ سعد الإمارة ، مرجع سبق ذكره ، ص ١٠ .

طلب الإسناد الانفعالي سواء من القريبين أو الأطباء النفسيين ، وتشير نتائج الدراسات العلمية إلى أن الإسناد الاجتماعي مخفف للضغط ويقلل من تأثيره السلبي في الصحة النفسية والجسمية.

٣- ضبط النفس :

يعالج الفرد الضغط بخبرات وقوة إرادة رغم التوتر والإثارة، إلا أن التحكم وتقليل وطأة الأحداث التي تبعث على الضيق، تظل مفتاح حل المشكلة لديه من خلال السيطرة والقدرة على ضبط الاستجابة الانفعالية.

٤- الخيال و التمني :

ففي الخيال يستطيع الفرد أن يتجنب الضغط الواقع عليه من البيئة الخارجية، ويؤدي إلى تخفيض توتر بعض الدوافع من خلال تبديدها.

فبعض الناس تتناهم أحلام يقظة كثيرة و ينسحبون من الحياة الفعلية ، ويعني هذا الأسلوب أيضاً رغبة الفرد على مستوى المتخيل فقط بأن يبتعد عند تعرضه لموقف ضاغط عن واقع هذا الموقف وظروفه، مثل تخيل العيش في مكان أو زمان غير الذي هو فيه أو حدوث معجزة تخلصه مما هو فيه من ظروف .

٥- التجنب و الهروب :

عندما لا يجد الفرد الإمكانيات المتوفرة والكافية لديه للتعامل مع الضغط السائد، فبإمكانه تجنب التعامل لحين استجماع قواه ثانية، أو التهيؤ له. أما إذا فشل في تجنب الموقف الضاغط ولم يستطع مقاومته، فإنه يلجأ إلى العقاقير .

٦- العدوان :

كثيراً ما تؤدي الضغوط إلى الغضب والعدوان، وسلوك العدوانية هو استجابة لموقف لم يحقق صاحبه نتائج مثمرة متوقعة ويحس الفرد عادة بمشاعر عدوانية لا يفجرها إلا في أوضاع معينة، كرد فعل غير متحكم به.

٧- الإبدال :

الضغوط حالة نفسية تؤثر في الإنسان سلبياً، خاصة مع استمرارها لحقبة طويلة، وبهدف التكيف معها أو تخفيف شدتها على أقل تقدير، يمكن التحكم بالاستجابات الناتجة عنها عن طريق الإبدال، فالضغوط وازدياد التوتر يجد مصرفاً له على مستوى الجسد، وثمة ظواهر للتدليل على ذلك مثل الإفراط في الأكل وكثرة التدخين أو الإفراط في النشاط الجنسي... كل تلك الأفعال يمكن اعتبارها تفريغات جسدية يتفاوت وعي الناس لها ولكنهم يمارسونها يومياً

١ جان بنجامان شتورا (١٩٩٧) : الإجهاد أسبابه وعلاجه ، ترجمة انطوان الهاشم ، منشورات عويدات ، بيروت ، ص.٦٥.

أما آليات الدفاع أو ميكانزمات الدفاع فهي :

- أ- الكبت ، ب- التعويض ت- التبرير، ث- التحويل ، ج- التكوين العكسي ،
ح- النكوص ، خ- التوحد التسامي، د- الإسقاط

ثانياً : آليات الدفاع :

أول من أدخل مفهوم آليات الدفاع أو الحيل الدفاعية هو "Freud"، ويرى أن الناس يلجؤون إليها لحماية أنفسهم وتساعدهم على معالجة الصراعات والاحباطات وهي أساليب عقلية لا شعورية تقوم بتشويه الخبرات وتزييف الأفكار والصراعات التي تمثل تهديداً. وهي تساعد الناس على خفض القلق حينما يواجهون معلومات تثير التهديد ، لا تقلل الضغوط ولكنها تساعد الناس على حماية أنفسهم من تأثيرات الضغوط ، وهي لا تقلل الضغوط ولكنها تساعد الناس على حماية أنفسهم من تأثيراتها.

أ- الكبت :

يحتفظ الفرد بالأفكار المهددة والمشاعر والذكريات والأمنيات والمخاوف خارج الشعور أو الوعي^١

وباستخدام الكبت فإن الإنسان يحرر نفسه ولو مؤقتاً من الضغوط المتسلطة عليه وتشكل عبئاً لا يطيقه، فيهرب من الموقف الضاغط بكبته ومحاولة تحييده على الأقل. لكي يحصل على توازنه النفسي. ويرى علماء النفس والصحة النفسية بأن الكبت الناجح هو الذي يؤدي إلى حل الصراع وتوازن المتطلبات والرغبات اللذين يحققان الصحة النفسية. أما الكبت الفاشل فهو الذي يؤدي إلى حالة الاختلال ثم المرض النفسي.

ب- التعويض :

حيلة دفاعية لاشعورية يلجأ إليها الإنسان حينما يبتغي سلوكاً يعوض فيه شعوراً بالنقص .

ت- التبرير:

هذه الآلية الدفاعية تقدم أسباباً مقبولة اجتماعياً لما يصدر عن الإنسان من سلوك وهو يخفي وراءه حقيقة الذات. مثال ذلك: اعتقاد الفقير بأن الفقر نعمة، وأن الثروة والغنى يجلبان له المشاكل والهموم.

١ خالد الضعيف ، مرجع سبق ذكره ، ص. ٤٩ .

ويختلف التبرير عن الكذب، بأن الأول (التبرير) يكذب فيه الإنسان على نفسه، في حين يكون الثاني (الكذب) بأن يكذب الإنسان على الناس.

وبرأي الباحثة فإن التبرير هو احتفاظ الفرد بالضغوط والانفعالات وتكون مسؤولية الفرد عن أفعاله خارج الوعي أو الشعور مع عدم نسب هذه الأفعال إلى أسباب خارجية.
ث- التحويل :

وهي آلية دفاعية تستخدم للدلالة على نقل نمط من السلوك، من عمل إلى آخر، أي يسيء الفرد فهم الحاضر برده إلى الماضي .
ث- التكوين العكسي :

وهو إخفاء الدافع الحقيقي عن النفس ، وتساعد هذه الآلية الفرد كثيراً في تجنب القلق والابتعاد عن مصادر الضغط فضلاً عن الابتعاد عن المواجهة الفعلية، فإنه قد يظهر سلوكاً لكنه يخفي السلوك الحقيقي.

ج- النكوص :

وهو الارتداد إلى مرحلة سابقة من مراحل العمر الممتلئة في النمو النفسي. ويتميز بعدد من الظواهر النفسية المتمثلة في النشاط النفسي .

إن النكوص كحيلة دفاعية تحقق للفرد ولو لفترة مهرباً من الضغوط المحيطة به وذلك بالرجوع إلى مرحلة سابقة تتمثل فيها السعادة والراحة النفسية، يلجأ إليها الإنسان للتخفيف عما يعانيه الآن من نكسات وانكسارات نفسية، فيتذكر ماضيه المليء بالأمان والرخاء والرفاه الذي عاشه، ويذهب بتفكيره بعيداً إليه، وكأنه حلم مر سريعاً.

ح- التوحد (التقمص) :

عملية لاشعورية بعيدة المدى، نتائجها ثابتة، ويكتسب بها الشخص خصائص شخص آخر تربطه به روابط انفعالية قوية ، ويختلف التوحد عن المحاكاة أو التقليد، حيث يكون الأول (التوحد) عملية لاشعورية في حين الثاني (المحاكاة أو التقليد) عملية شعورية واعية ، وأول محاولة يقوم بها الفرد للتوحد، تبدأ في الطفولة عندما يسعى إلى التوحد بشخصية أحد والديه.

و التوحد هو تحريف جسيم للصور العقلية وعدم نسب هذه الصور للذات أو الآخرين

خ- التسامي (الإعلاء)

بواسطتها يستطيع الإنسان أن يرتفع بالسلوك العدوانى المكبوت إلى فعل آخر مقبول اجتماعياً وشخصياً، فمثلاً النتاجات الفكرية والأدبية والشعرية والفنية... ما هي إلا مظاهر لأفعال تم التسامي بها وإعلاءها من دوافع ورغبات داخلية مكبوتة في النفس إلى أعمال مقبولة وتجد الرضا من أفراد المجتمع.

إن هذه الآلية (الحيلة) الدفاعية تخفف من شدة الصراعات والتوتر الداخلي لدى الإنسان من خلال تحويل تلك الأفكار والصراعات إلى مجالات مفيدة وسليمة ومقبولة اجتماعياً، كما أنها تمكن الفرد من الإبقاء على هذه الصراعات مكبوتة وبعيدة عن الوعي .

أما **الصالح** فبرأيه الذي يمكننا فعله لمواجهة شدة الضغوط النفسية ما يلي :

١- الاستعانة بالله

٢- الحرص على تغيير نمط حياتنا:

قد يكون من المفيد في مواجهة الضغوط النفسية، الحرص على تغيير أسلوب حياتنا اليومية بين مدة وأخرى، وذلك لكسر الرتابة، والجمود، في طريقة تعاملنا مع الأمور محاولةً لتخطي تلك الضغوط، على سبيل المثال :

اللجوء إلى ممارسة الرياضة كنشاط لم تكن نستخدمه لتغيير رتابة الحياة، أو لمواجهة الضغوط نتيجة لزيادة مطالب أفراد الأسرة، أو حتى ضغط العمل أو إعادة ترتيب بعض أثاث المنزل مثلاً وإدخال بعض التحسينات عليه .

٣- حسن التعامل مع المشاكل المفاجأة :

قد يواجه الفرد بعض الضغوط بشكل مفاجئ، ومن الصعب علينا تجنبها، كموت شخص عزيز، أو الإصابة بمرض، أو خسارة تجارية، أو فشل في الحياة الزوجية وغيرها من أمور، ولكن من المفيد في هذه الحالة الاستبصار بطبيعة المشكلة لكي يعيها جيداً، والاستفادة من الآخرين، من أفراد أسرته أو أصدقاءه لمواجهة الأمر، فهذا له أثر كبير في تخفيف المعاناة .

٤- التحدث مع من تحب وثق به:

من الأمور المهمة والمساعدة على تخفيف أثر الضغوط النفسية، إتباع أسلوب التحدث مع الآخرين الذين تربطنا بهم علاقات طيبة وحميمة كأسلوب جيد لتبادل وجهات النظر، والاستفادة من تجاربهم ، فالمرأة مثلاً التي تعاني من ضغوط العمل، والعناية بالمنزل، وفي كيفية المحافظة على العلاقات الاجتماعية، بحاجة إلى من تتكلم معها، وتشاركها أفكارها، وخبراتها، للوصول لأفضل الطرق في التعامل مع هذه الضغوط، والقدرة على تخطيها بدون أضرار.

٥- الاستعانة بالمتخصصين بالقضايا النفسية:

عندما يشعر الفرد بالضيق، القلق، أو الاكتئاب، يستحسن زيارة أحد المتخصصين الملمين بالقضايا النفسية، للمساعدة في كيفية التخلص من هذه الضغوط النفسية، من خلال معرفة أساليب التعامل مع تلك الضغوط، و من خلال بناء طرق العلاج المناسبة المبنية على الاستفادة من الخبرات الطويلة في التعامل مع تلك المشكلات النفسية الناتجة من الضغوط النفسية.

وللتعامل مع شدة الضغوط قدّمت حسن^١ استراتيجيات تمنع الضغوط أو تخفف آثارها السلبية وهي :

١- الهجوم على الموقف : وتعني هذه الإستراتيجية أن يكون الفرد واعياً ومدركاً لنقاط ضعفه وقوته وأن يجمع معلومات عن البيئة ليفهم جوانب الموقف والعلاقات المتداخلة .

٢-الهجوم على الأعراض : وهذه الإستراتيجية تحاول أن تجعل الفرد يقاوم آثار الموقف السلبية المسببة للضغوط ، فالحفاظ على تواؤم الفرد الصحي والفيزيولوجي من أفضل الطرق لتجنب الإجهاد الذي يسببه العمل .

من خلال الهجوم أو التغلب على الموقف أو الأعراض أو الاثنين معاً يمكن التخفيف من أثر الضغوط ومنع أسبابه ، وكلما يتعرض الفرد لدرجة أعلى من الضغوط كلما كان هناك احتمال أكبر للتركيز على الأعراض ، وأفضل طريقة لمواجهة الضغوط أن نمنعها ، وأفضل طريقة لعمل هذا هو تغيير الموقف

١ راوية حسن ، مرجع سبق ذكره، ص.٣٧٠.

وبشكل مختلف صنّف العديلي^١ الأساليب والآليات اللازمة لمعالجة شدّة الضغوط الوظيفية ،
أو التخفيف من حدتها إلى نوعين من الآليات وهي :

- الآليات الفردية : وهي مجموعة الطرق التي يستطيع الفرد استخدامها من أجل تخفيف
مستوى التوتر والضغط لديه وتشمل : الاسترخاء ، والتأمل ، والتمارين الرياضية ،
وتنظيم الوقت ، والضحك ، وروح الفكاهة

- الآليات التنظيمية لمعالجة الضغوط الوظيفية : وهي ما تقوم المؤسسة باستخدامه من
أساليب وأدوات فنية لتخفيض مستوى الضغط الذي يعاني منه العاملين في التنظيم
مثل : تعديل الهيكل التنظيمي ، إحداث برامج مساعدة للعاملين ، إعداد البرامج
التدريبية في مجال الضغوط الوظيفية ، واعتماد معايير واضحة للاختيار والتعيين
داخل المنظمة .

وترى الباحثة أنّ العمليات التي يواجه بها الفرد المواقف الضاغطة من الممكن أن تأخذ
صورتين الصورة الأولى هي عملية التكيف مع الوضع الضاغط وهي عمليات وإجراءات
روتينية تعود الفرد إلى مزاولتها أما الصورة الثانية فهي عملية المواجهة وهي إجراءات
يتخذها الفرد من أجل حل المشكلة التي تواجهه ومن ثم العودة إلى الوضع الانفعالي الطبيعي
وتخلص إلى بعض الأساليب في مواجهة الضغوط وهي :

١- الأساليب الإيجابية لمواجهة ضغوط العمل :

- الانغمار (التصدي) في ضغط العمل (كأن يقوم الفرد بوضع خطة ما وينفذها أو

القيام بفعل جيد قبل أن يفقد سيطرته على الحدث وتفقد الأمور من يديه

- الدعم الاجتماعي بأشكاله المختلفة (تقييمي ، مادي ، عاطفي)

-تقليل حدة القلق المحيط بضغط العمل (أي تبسيط الضغط وخلق الظروف التي تقلل

من حدته وتساعد على حله بسهولة)

- التوكيد الايجابي (كأن يعمل الفرد على إيجاد حقيقة جديدة عن الموقف وإيجاد فكرة

حسنة تعيد له ثقته بنفسه وبالحياة

١ ناصر العديلي (١٩٩٥): السلوك الإنساني والتنظيمي : منظور كلي مقارن ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ،

٢ - الأساليب السلبية لمواجهة ضغوط العمل :

- تأنيب الذات (كأن يجزم الفرد بأنه هو الذي أوقع نفسه في الموقف وكان يجب عليه ألا يفعل ما فعل)

- التناسي أو التغافل (أي الانشغال بالأعمال و محاولة التفكير بأمر آخر تشغله عن الضغط الواقع)

- الاستغراق التخيلي (أي الهروب إلى الخيال والاستغراق في أحلام اليقظة)

pdfMachine

Is a pdf writer that produces quality PDF files with ease!

Produce quality PDF files in seconds and preserve the integrity of your original documents. Compatible across nearly all Windows platforms, if you can print from a windows application you can use pdfMachine.

Get yours now!

الفصل الثالث

المبحث الأول : دافعية الإنجاز

أولاً : مفهوم دافعية الإنجاز

ثانياً : أهمية دافعية الإنجاز.

ثالثاً : مكونات دافعية الإنجاز .

المبحث الثاني : تطوير دافعية الإنجاز

أولاً : نظريات دافعية الإنجاز .

ثانياً : مراحل نمو دافعية الإنجاز.

ثالثاً : دافعية الإنجاز وفريق العمل.

رابعاً : خصائص الأفراد ذوي دافعية الإنجاز المرتفعة.

خامساً : أسباب ضعف دافعية الإنجاز.

المبحث الأول : دافعية الإنجاز :

سيتم في هذا المبحث عرضاً لمفهوم دافعية الانجاز ، وأهمية هذه الدافعية وكذلك مكوناتها .

أولاً : مفهوم دافعية الإنجاز :

تؤدي الدوافع دوراً مهماً للغاية في حياة الإنسان فالسلوك الإنساني مهما تعددت صورته وتباينت أهدافه فإنه يدفع بواسطة قوة نفسية أو فسيولوجية داخلية أو خارجية حتى تصل به إلى تحقيق الهدف المنشود ، فالدافع مفهوم فرضي مجرد لا يشاهد ولا يقاس بطريقة مباشرة ويمكن أن نلمس أثره في سلوكياتنا المعرفية والانفعالية والاجتماعية والفسولوجية أيضاً ، ويتضمن جملة من الحاجات والرغبات والاهتمامات التي تعمل على استثارة الكائن الحي وتنشيط سلوكه وتوجيهه نحو تحقيق أهداف معينة.

يشكل الدافع للإنجاز أحد الدوافع المهمة لدى الإنسان و الذي بدأت الدراسات الجادة عنه منذ عام ١٩٣٨ على يد **Murray** الذي قدم مفهوماً لدافعية الانجاز ارتبط بمصطلح الحاجة للإنجاز بوصفه مكوناً من مكونات الشخصية ، حيث عرض عدة حاجات نفسية كان من بينها الحاجة للإنجاز وعرفها بأنها "رغبة أو ميل الفرد للتغلب على العقبات وممارسة القوة والنجاح أو المجاهدة لأداء المهام الصعبة وبشكل جيد وبسرعة كلما أمكن ذلك" ، وأوضح أن الدافع للإنجاز له شقان رئيسيان ، يمثل الأول استعداداً ثابتاً نسبياً عند الفرد لا يكاد يتغير بتغير مواقف الإنجاز وهو (الدافع للنجاح - الدافع لتجنب الفشل) ، أما الشق الثاني فخاص باحتمالات النجاح أو الفشل . فالمسؤول عن تغير وتذبذب ناتج دافع الإنجاز عند الفرد الواحد من موقف لآخر هو الشق الثاني وحده .

أما "**Mecelland**" فقد عرف الدافع للإنجاز بأنه " استعداد ثابت نسبياً في الشخصية يحدد مدى سعي الفرد ومثابرتة في سبيل بلوغ نجاح يترتب عليه نوع من الإرضاء وذلك في المواقف التي تتضمن تقييم الأداء في ضوء مستوى محدد من الامتياز " .

كما عرف النشاط المنجز بأنه " النشاط الذي يقوم به الفرد ويتوقع أن يتم بصورة ممتازة ، وأنه محصلة الصراع بين هدفين متعارضين هما الميل نحو تحقيق النجاح والميل إلى تحاشي الفشل ، لقد استخدم "**Mecelland**" مصطلح الحاجة للإنجاز بدل الدافع للإنجاز مع أنهما لا يختلفان عن بعضهما

أما "Atkinson" فكان له مفهوم مختلف عن "Mecelland" حيث وجد أن دافعية الانجاز هي " المنافسة من أجل المستويات المتقدمة في الانجاز وهي ذلك المركب الثلاثي من قوة الدافع ومدى احتمالية نجاح الفرد والباعث ذاته بما يمثله من قيمة بالنسبة له ".

يعرّف Murray دافع الانجاز بأنه "التغلب على الصعوبات وممارسة القوة والسعي للقيام بشيء أو فعل صعب على نحو مرضٍ وسريع بقدر الإمكان وتحقيق مستويات عالية من التفوق والتنافس مع الآخرين ، وزيادة اعتبار الذات بتحقيق العديد من الممارسات الناجحة"^١ وعرف الترتوري^٢ دافعية الانجاز بأنها مجموعة الظروف الداخلية والخارجية التي تحرك الفرد من أجل إعادة التوازن الذي اختل.

فالدافع بهذا المفهوم يشير إلى نزعة للوصول إلى هدف معين وهذا الهدف قد يكون لإرضاء حاجات أو رغبات داخلية ، أما الحاجة فهي حالة تنشأ لدى الكائن الحي لتحقيق الشروط البيولوجية أو السيكولوجية اللازمة المؤدية لحفظ بقاء الفرد، أما الهدف فهو ما يرغب الفرد في الحصول عليه ويؤدي إلى إشباع الدافع وبهذا فإن الدافع هو الجانب السيكولوجي للحاجة ، والدافع لا يمكن ملاحظته مباشرة وإنما يستدل عليه من الآثار السلوكية التي يؤدي إليها.

يُميّز قطامي وقطامي^٣ بين الحافز (incentive) وبين الدافع (motive) حيث يعرف الحافز بأنه "الموضوع الخارجي الذي يحفز الفرد للقيام بسلوك للتخلص من حالة التوتر بينما يعني الدافع ما يوجه سلوك الفرد نحوه أو بعيداً عنه لإشباع حاجة أو تجنب أذى" ويمكن التمثيل على ذلك بما يلي :

الطعام حافز - وهو موجود في البيئة ،الجوع دافع - وهو مثير داخلي
الماء حافز - وهو موجود في البيئة ،العطش دافع - وهو مثير داخلي
فالدافعية ليست سلوكاً معيناً أو حدثاً أو شيئاً يمكن ملاحظته على شكل مباشر وإنما نستدل عليه من السلوك الملاحظ ، وهي " تكوين فردي وتعبير عن حالة يعيشها الكائن الحي ، تعمل على استثارة السلوك وتنشيطه وتوجيهه نحو هدف معين ، ويمكن أن نستدل على هذه

١ محمد بني يونس (٢٠٠٤) : مبادئ علم النفس ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، عمان ، ص.٣٧٢.

٢ محمد عوض الترتوري (٢٠٠٥) ، دافعية الانجاز ، عمان ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، ص.١٠٠.

٣ يوسف قطامي ونايفة قطامي (١٩٩٥) : أثر درجة الذكاء والدافعية للإنجاز على أسلوب تفكير حل المشكلة لدى الطلبة المتفوقين

في سن المراهقة، مجلة دراسات: العلوم التربوية، العدد (١) المجلد (٢٣)، الجامعة الأردنية.

الحالة من تتابعات السلوك الموجه نحو الهدف وتنتهي هذه التتابعات بتحقيق الهدف موضوع الدافع"^١

وجد ^٢ Retchardlen أنّ دافع الانجاز "يتولد لدى الفرد ويحثه على التنافس في مواقف تتضمن مستويات من الامتياز والتفوق والسيطرة على التحديات الصعبة والرغبة في النجاح ، ويتضمن الدافع للانجاز أنماطاً وأنواعاً متباينة من السلوك".

"يتمثل الدافع للانجاز في رأي القحطاني^٣ في "حرص الفرد على القيام بأشياء على نحو جيد وسريع بقدر الإمكان من خلال مظاهر تكثيف المساعي ومواصلة الجهد لتحقيق الهدف والتصميم على الفوز والحرص على التفوق بأداء الأعمال المطلوبة على نحو متقن".

قسّم علاونة^٤ وظائف الدافعية إلى أربع وظائف رئيسية، وهي :

1- الدافعية تستثير السلوك. فهي التي تحث الإنسان على القيام بسلوك معين، مع أنها قد لا تكون السبب في حدوث ذلك السلوك. وقد تبين أن أفضل مستوى من الدافعية (الاستثارة) لتحقيق نتائج إيجابية هو المستوى المتوسط. ويحدث ذلك لأن المستوى المنخفض من الدافعية يؤدي في العادة إلى الملل وعدم الاهتمام، كما أن المستوى المرتفع عن الحد المعقول يؤدي إلى ارتفاع القلق والتوتر، فهما عاملان سلبيان في السلوك الإنساني.

2- تؤثر الدافعية في نوعية التوقعات التي يحملها الناس تبعاً لأفعالهم ونشاطاتهم؛ وبالتالي فإنها تؤثر في مستويات الطموح التي يتميز بها كل واحد منهم. والتوقعات بالطبع على علاقة وثيقة بخبرات النجاح والفشل التي كان الإنسان قد تعرض لها.

3-تؤثر الدافعية في توجيه سلوكنا نحو المعلومات المهمة التي يتوجب علينا الاهتمام بها ومعالجتها، وتدلنا على الطريقة المناسبة لفعل ذلك .

4-بناء على ما تقدم من وظائف تؤدي الدافعية إلى حصول الإنسان على أداء جيد لأنه سيكون مدفوعاً نحوه .

١ محمد بني بونس ، مرجع سبق ذكره ، ص. ٣٨٤ .

٢ Retchardlen (١٩٩٠) :مقدمة لدراسة الشخصية ، ترجمة أحمد محمد عبد الخالق ومايسة النيال ، الاسكندرية ، دار المعرفة الجامعية

٣ سعد القحطاني (٢٠٠٠) : علاقة دافع الإنجاز ببعض سمات الشخصية ، دراسة على عينة من تلاميذ المرحلة الابتدائية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية ، جامعة الملك سعود ، ص.٣٠.

٤ شفيق علاونة (٢٠٠٤) : الدافعية، علم النفس العام، تحرير محمد الريماوي ، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمّان ، ص ٢٠٤.

وجد **Rabidean**^١ أن دافعية الانجاز مصدرها الحاجة إلى النجاح أو تحقيق التفوق .

وكذلك **المزروع**^٢ وجدت في دافعية الانجاز أنها " الرغبة في النجاح والفوز وتحقيق السبق على الآخرين وإتمام الأعمال على وجه مرض في الوقت المحدد ، بحيث تعود هذه الأعمال على الفرد بشعور الرضا عن الذات وتزيد ثقته بنفسه " .

و يعرفها **Harackiewicz, Barron, Carter, Lehto, & Elliot**^٣ بأنها " الوصول إلى النجاح وتحقيق طموحات الفرد و الرغبة في إظهار الكفاءة وتؤثر على طريقة تنفيذ المهمة " و بنفس المعنى عرّف **Sutherland**^٤ الدافع للانجاز بأنه " الدافع للنجاح وتجاوز الصعوبات، ويتباين من شخص لآخر، و من ثقافة لأخرى، ويعتمد جزئياً على التنشئة الاجتماعية " .

ويراها **عدس**^٥ بأنها " مدى استعداد الفرد وميله إلى السعي في سبيل تحقيق هدف ما ، والنجاح في تحقيق ذلك الهدف وإتقانه ، إذ يتميز هذا الهدف بخصائص وسمات ومعايير معينة " .

وكذلك **حسن**^٦ عرفها بأنها " استعداد الفرد للاقتراب من النجاح فيتحدد التوقع في احتمالية أو إمكانية حدوث هذا النجاح بينما يصبح الباعث هو قيمة النجاح ذاته " .

و يعرف **Pinder**^٧ الدافعية للعمل بصفة عامة بأنها " مجموعة من القوى الداخلية والخارجية والخارجية التي تثير السلوك المرتبط بالعمل وتحدد شكله واتجاهه وشدته ومدته " .

و يعرف **عبد الحميد**^٨ الدافعية للإنجاز في مجال العمل بأنها " منظومة متعددة الأبعاد تعمل على إثارة الجهد المرتبط بالعمل والإنجاز وتحدد طبيعته ووجهته وشدته ومدته بهدف الإنجاز المميز للأهداف .ومن أهم أبعاد هذه المنظومة، المثابرة في كل من بذل الجهد وتحمل الصعاب

¹ Rabidean, Scott .T.(2005) , Effects of Achievement Motivation on Behavior,Rochester Institute Of Technology

^٢ ليلى المزروع ، مرجع سبق ذكره ، ص.٧٦.

³ Harackiewicz, J. M., Barron, K. E., Carter, S. M., Lehto, A. T., & Elliot, A. J. (1997). Predictors and consequences of achievement goals in the college classroom: Maintaining interest and making the grade. Journal of Personality and Social Psychology, 73, 1284-1295

⁴ Sutherland, S. (1996) The international dictionary of psychology, 2nd ed. New York: Crossroad Publish Co.

^٥ عبد الرحمن عدس (١٩٩٨) : علم النفس التربوي ، دار الفكر ، عمان ، ص.٥١.

^١ حسن علي حسن (١٩٩٨) : سيكولوجية الانجاز ، ط١ ، مكتبة النهضة المصرية ، القاهرة ، ص.١٤.

⁷ -Pinder, C. C. (1998). Work motivation in organizational behavior New Jersey: Prentice- Hall

^٨ ابراهيم شوقي عبد الحميد ، مرجع سبق ذكره ، ص.٣.

وتقدير أهمية الوقت والطموح لمستوى أعلى من الأداء والتوجه المستمر نحو المستقبل والاهتمام بالتميز في الأداء والميل للمنافسة .

ويرى **Thomas, E. B., & Meyer, J. P¹** الدافعية للإنجاز بأنها " مجموعة قواعد وقوى حيوية تأتي وتكبر داخل الفرد وفي المحيط حوله وتدفعه لكي يبادر في العمل وبكافة السلوكيات المتعلقة به " .

ويعرف **يونس²** دافع الإنجاز بأنه " دافع بشري معقد ومركب ، يتسم بالطموح والمتعة في المنافسة ، وتفضيل المخاطرة ، والحرص على تحقيق الأشياء الصعبة ، وبأقصى سرعة ، وتزيد فيه احتمالات النجاح على الفشل ، وهو ينشط السلوك ويوجهه نحو النجاح ، وبلوغ الهدف الذي يسعى إلى تحقيقه على أحسن وجه . وهو يكتسب في مرحلة مبكرة من حياة الفرد ، ويدعم من خلال استحسان المجتمع للنجاح ، أو العقاب للفشل " .

في الواقع ثمة اختلاف حول ما إذا كان دافع الإنجاز يستند على تحقيق إتقان المهارات أو يسعى لتعزيز أفضل صورة للذات ومعظم البحوث لا تزال غير قادرة على تحديد ما إذا كانت أنواع الحوافز المختلفة من شأنها أن تؤدي إلى تحفيز سلوكيات مختلفة من نفس البيئة .³

إنَّ اختلاف تعريفات دافع الإنجاز يعود في الواقع لعدة عوامل منها النظرة إليه في بعده : الماضي والمستقبلي . فالبعد الماضي في النظر إلى الإنجاز يتضح في تعريفه على أنه متعلم مكتسب من خلال أساليب التنشئة والثقافة الاجتماعية أو إنه استعداد ثابت نسبياً لدى الفرد منذ طفولته ، نحو إحراز النجاح أو تجنب الفشل . أما البعد المستقبلي فيتضح في اعتماد دافع الإنجاز على تسلسل الخطوات في العمل ، واحتمال إدراك الفرد لإمكانية وجود صلة بين أدائه لمهمة ما في الحاضر وفي المستقبل : فأداء المهام الحالية يعكس حاجة داخلية تؤثر على المهام الأخرى المشابهة في المستقبل .

ومن العوامل التي أدت إلى اختلاف تعريف الدافع للإنجاز النظرة إليه بصفته يتكون من مكون (بعد) واحد ، أو من عدة مكونات وبالتالي عدة أبعاد .

¹ Thomas, E. B., & Meyer, J. P., (٢٠٠٤), Employee Commitment and Motivation: A Conceptual Analysis and Integrative Model, Journal of Applied Psychology , Copyright by the American Psychological Association, Vol. 89, No. 6, 991-1007

٥ محمد بني يونس ، مرجع سبق ذكره ، ص ٣٨٢ .

³ Brunstein, J. C., & Maier, G. W. (2005). Implicit and self-attributed motives to achieve: Two separate but interacting needs. Journal of Personality and Social Psychology, 89, 205-222

ترى الباحثة بأن دافعية الانجاز مجموعة من الدوافع المختلفة المتمثلة في :

- ١- الرغبة القوية في إنهاء المهام المطلوبة بإتقان .
- ٢- العمل دون تدمير أو ملل .
- ٣- حب التميز والمنافسة.
- ٤- وهي تهدف الوصول إلى أفضل مكانة اجتماعية وأعلى المناصب الوظيفية .
- ٥- محرك السلوك (جانب معرفي دافعي)

ثانياً :أهمية دافعية الإنجاز :

يرجع الاهتمام بدراسة الدافعية للإنجاز نظراً لأهميتها في المجال النفسي، حيث يعد الدافع للإنجاز عاملاً مهماً في توجيه سلوك الفرد وتنشيطه، وفي إدراكه للمواقف فضلاً عن مساعدته في فهم وتفسير سلوك الفرد، وسلوك المحيطين به . كما يعتبر الدافع للإنجاز مكوناً أساسياً في سعى الفرد تجاه تحقيق ذاته، وتوكيدها، حيث يشعر الفرد بتحقيق ذاته من خلال ما ينجزه، وفيما يحققه من أهداف، وفيما يسعى إليه للوصول لأسلوب حياة أفضل، ومستويات أعظم لوجوده الإنساني، مما يؤدي إلى رفع مستوى أدائه وإنتاجيته في مختلف المجالات والأنشطة .

حدد يونس^١ الأسباب التي تجعل الباحثين أكثر اهتماماً بمفهوم الدافعية للإنجاز بما يلي :

- ١- أن هناك ارتباط إيجابي بين الوضع المهني للفرد و دافعيته للإنجاز
- ٢- أن معالجة موضوع الدافع للإنجاز يساعد على تحديد المتغيرات الاجتماعية والنفسية ذات التأثير في شخصية الفرد .
- ٣- يساعد هذا المفهوم للتعرف على مدى رضا الفرد عن واقعه الذي يعيشه .
- ٤- إنه يرتبط بالجوانب المرتبطة بالانجاز ، والتي تتطلب أعمالاً متقدمة ، حيث يعتبر الفرد المنجز مدفوعاً دافعاً ذاتياً لتحقيق هذا الدافع .
- ٥- إن تحقيق هذا الدافع يساعد الفرد في تطوير مفهوم إيجابي عن ذاته وعن قدراته المختلفة .
- ٦- إن غياب الشعور بالإنجاز لدى الفرد يطور مشاعر سلبية ، مثل الشعور بالإحباط وسرعة الانسحاب من المواقف المختلفة .

١ محمد بني يونس ، مرجع سبق ذكره ، ص. ٣٨٠ .

٧- "إنه أحد الأسس النفسية التي تضمن نجاح عملية التعلم الذاتي واستمراريتها (حيث يعد أبرز محركات وأهم منشطات وموجهات التعلم الذاتي ^١)"

٨- "إنّ دافع الانجاز أساسي للتطور الاقتصادي والاجتماعي ، ووجوده يعني أساس للبدء في تنمية سريعة للمجتمع ^٢ "

وبذلك تجد الباحثة أن أهمية دافعية الانجاز لا تتجلى فقط في المجال النفسي ولكن أيضاً في العديد من المجالات كالمجال الاقتصادي ، والمجال الإداري .

ومن هذه الأهمية تحاول كثير من الشركات كشركة سيريتل خلق أو المحافظة على دافعية الإنجاز لعاملها لأن نجاح وتميز شركة سيريتل يأتي من محبة عاملها للعمل ، ومن سلوكهم مع المراجعين ومن دافعتهم لتحقيق أهدافها وسياستها .

١ أمل الأحمد(٢٠٠٢) : التعلم الذاتي في عصر المعلومات ، مكتبة الرسالة للطباعة ، بيروت ، ص.١٧٠ .

² McKenna, E. (2000). Business psychology and organizational behavior: A student's handbook.3rd ed., Philadelphia: Psychology press , p.94

ثالثاً: مكونات دافعية الانجاز :

يرى **Ozbell**^١ أن هناك ثلاث مكونات على الأقل لدافعية الانجاز هي :

- ١- الدافع المعرفي : الذي يعبر عن حالة الانفعال بالعمل ،أي أن الفرد يحاول أن يشبع حاجات المعرفة والفهم ، وتكون عملية اكتشاف المعرفة الجديد هي المكافأة لديه .
- ٢- تكريس الذات : هي رغبة الفرد في مزيد من الصيت والسمعة والمكانة التي يحرزها عن طريق أدائه المتميز والملتزم في الوقت نفسه بالتقاليد العامة المعترف بها مما يؤدي إلى شعوره بكفايته واحترامه لذاته .
- ٣- دافع الانتماء : الذي يتجلى في الرغبة بالحصول على تقبل الآخرين ويتحقق إشباعه في هذا التقبل ، أي أن الفرد يستخدم نجاحه العام أداة للحصول على الاعتراف والتقدير من جانب من يعتمد عليهم في تأكيد ثقته بنفسه .

حدد **Hermanz**^٢ مظاهر الانجاز في عشرة جوانب هي :

مستوى الطموح - سلوك تقبل المخاطرة - الحراك الاجتماعي - المثابرة - توتر العمل والمهنة - إدراك الزمن - التوجه للمستقبل - اختيار الرفيق - سلوك التصرف - سلوك الانجاز .

سنوضح بعضاً منها :

***المثابرة** : ويقصد بها مثابرة الفرد على إنهاء الأعمال والمشكلات والتحديات التي يقوم بها أو يصادفها وأصحاب الدافعية المرتفعة هم الذين يميلون إلى العمل فترات أطول^٣ ويقصد بها أيضاً الاستمرار في المهمة مهما كانت صعبة ومهما استغرقت من وقت وجهد فإذا لم يتحلى الشخص بالمثابرة فلن يكتمل العمل وبالتالي لا يكون متقناً بحال . أما الجدية فتعني الانخراط في المهمة أو العمل بكامل طاقات الشخص حتى يتم الإنجاز ، وهناك تداخل بين الجدية والمثابرة من حيث أنهما يتضافران معاً حتى يتم تحقيق الأهداف الموضوعية كما أنه في الغالب ما يتسم المثابر بالجدية والجاد بالمثابر^٤

١ محمد بني يونس ، مرجع سبق ذكره ، ص. ٣٧٨ .

٢ محمد خليفة ، مرجع سبق ذكره ، ص. ٨٣ .

٣ عبد الله اليوسف ، مرجع سبق ذكره ، ص. ٧١ .

٤ رشدي فام منصور وآخرون (٢٠٠١) : مقياس الذكاء الفعال ، القاهرة ، مكتبة الأنجلو المصرية .

يحدد "Gilford" المثابرة على أنها ميل للاستمرار في محاولة إكمال مهمة معينة على الرغم من المشاق والتعلق بالهدف رغمًا من النتائج العكسية والمقاومة والتثبيط وهذا التعريف يتفق مع ما أشار إليه "Fernald" الذي يعد من رواد دارسي المثابرة حيث يعرفها بأنها القدرة على التحمل ومواصلة الكفاح من أجل الإنجاز على الرغم من التعب والتثبيط^١.

***وجهة الضبط** : يقصد بهذا المفهوم أن هناك بعض الأفراد يعززون النجاح في مواقف الحياة المختلفة إلى ذواتهم ، والبعض الآخر إلى قوى أخرى خارجة عن نطاق ذواتهم ، فالفرد ذو الاعتقاد في الضبط الداخلي يعتقد بأنه يستطيع أن يتحكم ويهيمن على قدره ومصيره ، في حين أن الفرد ذو الاعتقاد بالضبط الخارجي يعتقد أنه تحت رحمة القدر ، وليس لديه السيطرة على الأحداث^٢

أما عن علاقة متغير الإنجاز بمتغير الضبط الداخلي - الخارجي بيّنت الكثير من الدراسات منها أن الأفراد مرتفعي الإنجاز هم أفراد يعتقدون في أنفسهم بأنهم مسؤولون عن النجاح والتمايز والإصرار والمثابرة والتحمل في حين أن الأفراد منخفضي الإنجاز لا يبذلون جهداً كافياً لتحقيق النجاح ، لأنهم يعتقدون بأن هذه الأمور ترجع للظروف الخارجية ولا يمكن التحكم فيها^٣

و يشير هذا الجانب إلى أن الأفراد أصحاب التوجه الداخلي هم الأفراد ذوو الدافعية المرتفعة في حين أن الأفراد أصحاب التوجه الخارجي هم الأفراد ذوو الدافعية المنخفضة^٤ ويعرف Binney & Sons^٥ دافع الانجاز بالاعتماد على وجهة الضبط بأنه " قيام الفرد بالمهمة بدافع ذاتي ، ويؤدي المهمة لأنه يستمتع بالعمل والتنافس واكتمال المهام التي توكل له بغض النظر عن أي حساب خارجي "

١ ميرفت شوقي (١٩٩٦) : المثابرة والمرض العقلي ، ط ١ ، دار غريب للطباعة ، القاهرة ، ص.٣٠.

٢ خالد الضعيف (٢٠٠٢) : الإيجابية وعلاقتها ببعض متغيرات الشخصية لدى طلبة الجامعة ، رسالة ماجستير ، جامعة عين شمس ، ص.٣٠

٣ خالد الضعيف ، مرجع سبق ذكره ، ص.٣٠ .

٤ عبدالله اليوسف ، مرجع سبق ذكره ، ص .٧٠ .

⁵Binney W, Hall J,(2006) Oppenheim P,The nature and influence of motivation within the MOA framework: implications for social marketing, IntJ. Nonprofit Volunt Sect Mark: 289-301., November

يرتبط الأفراد بنشاطات معينة وتبنى سلوكياتهم في العمل تبعاً للمكافآت والحوافز المقدمة أو لتجنب نتائج سلبية متوقعة ، فالعامل الذي يعمل بدافع الانجاز الأول يكون من أصحاب التوجه الداخلي والعامل الذي يعمل بدافع الانجاز الثاني يكون من أصحاب التوجه الخارجي .

* **التوجه نحو العمل** : يهدف هذا المتغير إلى تحديد نوعية النشاط الذي يختاره الفرد من بين نشاطات متاحة والتميز تبعاً لذلك ما بين الأفراد ذوي الدافعية المرتفعة والأفراد ذوي الدافعية المنخفضة حيث يختار أفراد المجموعة الأولى لأنفسهم نشاطات متوسطة الصعوبة بينما يختار أفراد المجموعة الثانية أهدافاً إما شديدة السهولة أو شديدة الصعوبة^١

كما يعني توجه الفرد للعمل حبه وتمتعته بالعمل وإتقانه للأعمال الموكلة إليه دون التذمر من الضغوط والمشكلات المواجهة له أثناء العمل .

كما علق الشربيني^٢ الدافعية للانجاز بعنصرين :

١- التمكن من البيئة الفيزيائية والاجتماعية

٢- تناول وتنظيم البيئة

وذلك للتغلب على ما قد يصادف الفرد من معوقات أو صعوبات والاحتفاظ بمستويات عالية من العمل وكذلك منافسة الآخرين والتغلب عليهم

أما الفرماوي^٣ فقد بين أن أبعاد الحاجة إلى الإنجاز بأنها كما يلي :

١- المسؤولية الشخصية

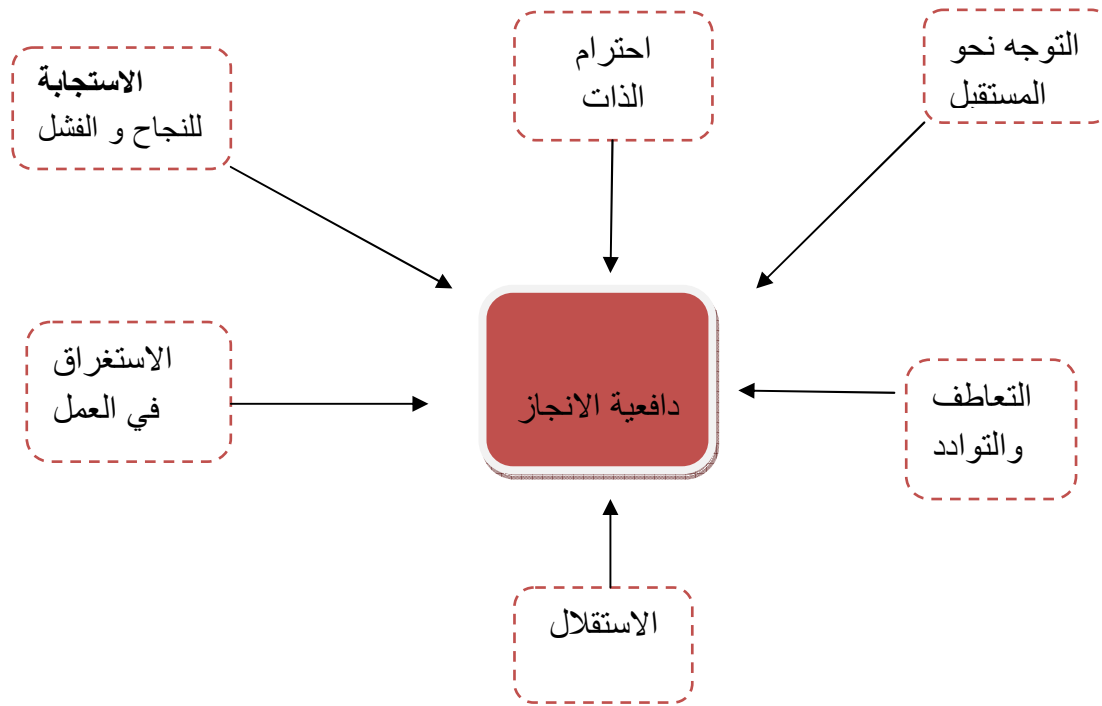
٢- التغذية المرتدة

٣- المخاطرة المحسوبة

١ عبد الله اليوسف ، مرجع سبق ذكره ، ص. ٦٩ .
٢ زكريا الشربيني ، عبد المجيد منصور(٢٠٠١) : السلوك الإنساني بين الجبرية والإرادية ، ط١ ، دار الفكر العربي ، القاهرة
٣ حمدي الفرماوي (٢٠٠٤) : دافعية الإنسان بين النظريات المبكرة والإتجاهات المعاصرة ، القاهرة ، ص.٤٧ .

ويمكن أن تضيف الباحثة بعض الأبعاد المهمة التي تكون دافعية الانجاز تذكر منها ما يلي :

- ١- يكون لدى العامل توجه لبناء مستقبل وظيفي واجتماعي أفضل .
- ٢- يتمتع العامل باحترامه وتقديره لنفسه.
- ٣- تعاطفه ومحبه لزملائه في العمل .
- ٤- يعمل بجد وبساعات طويلة دون ملل أو تدمر.
- ٥- وتكون حالات النجاح والفضل التي يتعرض لها في عمله حافزاً لزيادة دافعيته للانجاز.



المصدر : من إعداد الباحثة

pdfMachine

Is a pdf writer that produces quality PDF files with ease!

Produce quality PDF files in seconds and preserve the integrity of your original documents. Compatible across nearly all Windows platforms, if you can print from a windows application you can use pdfMachine.

Get yours now!

المبحث الثاني : تطور دافعية الإنجاز:

سيتم في هذا المبحث عرضاً لنظريات دافعية الإنجاز ومراحل نمو دافعية الإنجاز ، ودافعية الإنجاز لدى فريق العمل ، وخصائص الأفراد ذوي دافعية الإنجاز المرتفعة وأخيراً أسباب ضعف الدافعية للإنجاز .

أولاً: نظريات دافعية الإنجاز^١ :

١- نظرية الحاجات المكتسبة : Acquired Needs Theory

تعود الجذور التاريخية لهذه النظرية إلى عام ١٩٤٨ لمبتكرها David McClelland حيث اعتبر أنّ هناك حاجات اكتسبها من البيئة والثقافة العامة التي يعيش فيها . وتسمى هذه النظرية أيضاً بالحاجة للإنجاز، وتقوم هذه النظرية على ثلاث أنواع من الحاجات هي:

- أ- الحاجة للإنجاز : الاندفاع في الإنجاز والنجاح والوصول والتحقيق .
- ب- الحاجة للانتماء : أي الحاجة للصدقة والعلاقات الطيبة .
- ت- الحاجة للقوة : تتمثل في حب الهيمنة والسيطرة والرقابة والتحكم والتملك والأمن .

٢- نظرية الإنجاز لأتكينسون : Atkinson- Achievement Theory

تعود الجذور التاريخية لهذه النظرية إلى عام ١٩٦٠ وتقوم على المقولة التالية : إن الأفراد يختلفون فيما بينهم من حيث دافعتهم وحاجاتهم للإنجاز والخوف من الفشل . وبالتالي يمكن القول أن مستوى الإنجاز يتوقف على ميل النجاح وميل الفشل أي أن : مستوى الإنجاز = الميل لتحقيق النجاح - الميل للفشل . والتي تتلخص بعوامل رئيسية ثلاثة وهذه العوامل هي^٢:

أولاً: الدافع للوصول إلى النجاح

يختلف الأفراد في درجة هذا الدافع، كما أنهم يختلفون في درجة دافعهم لتجنب الفشل، فمن الممكن أن يواجه فردين نفس المهمة، يُقبل أحدهما على أدائها بحماس تمهيداً للنجاح فيها، ويقبل الثاني بطريقة يحاول من خلالها تجنب الفشل المتوقع . إن النزعة لتجنب الفشل عند

١ صالح بن رميح الرميح (٢٠٠٥) : دافعية الإنجاز لدى الأخصائيين الاجتماعيين: دراسة تطبيقية بمستشفيات مدينة الرياض والمنطقة الشرقية ، مجلة جامعة الملك سعود، مجلد ١٧، الآداب ٢ ، ص. ٣٤٠ .

² Petri, H; and Govern, J (2004). Motivation: Theory, Research and Applications. Thomson – Wadsworth, Australia

الفرد الثاني أقوى من النزعة لتحقيق النجاح، وهذه النزعة القوية لتجنب الفشل تبدو مرتبطة بالتعلم نتيجة مرور الفرد بخبرات فشل متكررة، وتحديد أهداف لا يمكن أن يحققها. أما عندما تكون احتمالات النجاح أو الفشل ممكنة فإن الدافع للقيام بهذا النوع من المهمات يعتمد على الخبرات السابقة عند الفرد، ولا يرتبط بشروط النجاح الصعبة المرتبطة بتلك المهمة.

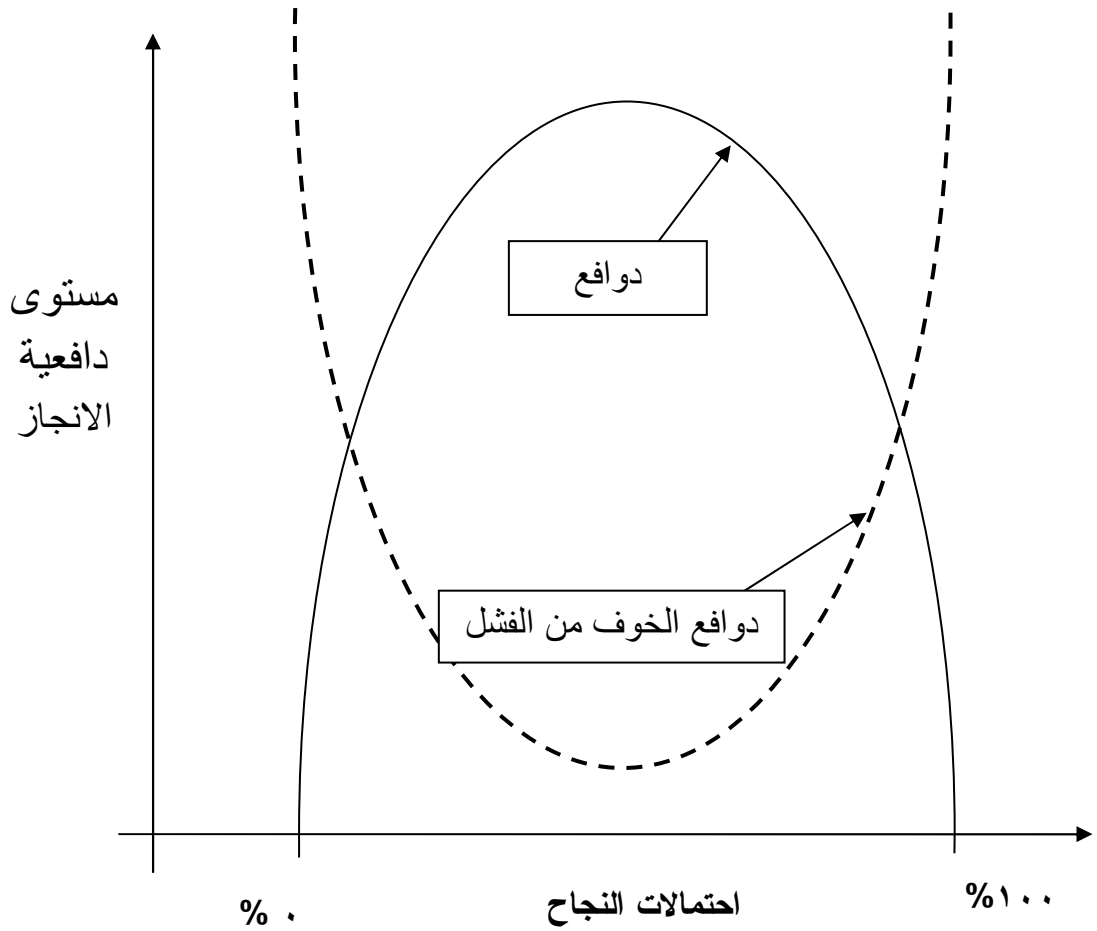
ثانياً: احتمالات النجاح

إن المهمات السهلة لا تعطي الفرد الفرصة للمرور في خبرة نجاح مهما كانت درجة الدافع لتحقيق النجاح الموجودة عند الفرد. أما المهمات الصعبة جداً فإن الأفراد لا يرون عندهم القدرة على أدائها. أما في حالة المهمات المتوسطة فإن الفروق الواضحة في أن درجة دافع تحقيق النجاح تؤثر في الأداء على المهمة بشكل واضح ومتفاوت بتفاوت الدافع.

ثالثاً: القيمة الباعثة للنجاح

يعتبر النجاح - في حد ذاته - حافزاً، وفي نفس الوقت فإن النجاح في المهمات الأكثر صعوبة يشكل حافزاً ذا تأثير أقوى من النجاح في المهمات الأقل صعوبة.

والشكل الآتي يوضح أنه يختلف مستوى دافعية الإنجاز باختلاف احتمالات النجاح لدى ذوي دوافع النجاح عنه لدى ذوي دوافع تجنب الفشل، فبينما يصل إلى أقصاه بالنسبة لذوي دوافع النجاح عندما تكون احتمالات النجاح ٠.٥٠، يهبط إلى أدناه بالنسبة لذوي دوافع تجنب الفشل وبينما يرتفع إلى أقصاه بالنسبة لذوي دوافع تجنب الفشل عندما تكون احتمالات النجاح صفر أو ١٠٠% يهبط إلى أدناه بالنسبة لذوي دوافع النجاح.



٣- النظرية المعرفية الاجتماعية Social Cognitive Theory

تعتمد هذه النظرية على أن المعرفة الاجتماعية للأفراد تؤثر على سلوك الإنسان وقدرته على دافعية الإنجاز هذا بجانب التأثيرات البيئية المحيطة. والمعرفة الاجتماعية ترتبط بالخبرات الاجتماعية والواقعية بجانب تأثير المعتقدات الاجتماعية السابقة والتشجيع أو القبول الاجتماعي من المحيطين^١.

٤- نظرية التعلم الاجتماعي Social Learning

الواقع أن هناك العديد من نظريات التعلم ترى إمكانية أن يساهم التعلم الاجتماعي في تدعيم دافعية الإنجاز لدى الأفراد وتتعدد نظريات التعلم الاجتماعي، فمن خلال القدوة الحسنة يتعلم الآخرون، ووجود شخص معين وسط مجموعة متميزة أو متفوقة تدعم دافعية الإنجاز لديه بوضوح .

¹ Stipek D.J. (١٩٩٨) Motivation to Learn From TRAI Theory to Practice, (Boston, U.S.A: Allyn and Bacon..., 93,41-42

٥- نظرية النسق الايكولوجي Ecological Range

يعتبر مفهوم النسق الايكولوجي، مفهوماً حديثاً لتحليل علاقة الإنسان بالبيئة المحيطة، ويؤكد هذا المفهوم على أثر البيئة الفيزيائية المحيطة بالإنسان على سلوكه الاجتماعي، فالنسق الايكولوجي نسق تفاعلي وظيفي بين الإنسان والبيئة الفيزيائية المحيطة بما تشمله من مناخ وحرارة، وبيئة العمل بما تضمه من تيسيرات أو مشكلات تنعكس على الأفراد الموجودين بها، والتفاعلات مستمرة ومتبادلة بين الإنسان والعوامل الفيزيائية المحيطة^١. وتضيف نظرية النسق الايكولوجي أهمية دراسة العناصر الفيزيائية المحيطة بالإنسان وتأثيرها على الإنسان وسلوكه الاجتماعي.

ومن ثم فالبيئة المحيطة إذا كانت إيجابية من إمكانيات وتيسيرات ومناخ جيد تساعد على تدعيم دافعية الأفراد أو العكس. فبيئة العمل المناسبة، تُيسر للعاملين النجاح والإنجاز، والعكس صحيح، فالبيئة المحيطة وطبيعة الظروف التي يؤدي فيها العاملون أعمالهم وعلى مختلف مستوياتهم بصورة غير سليمة تؤثر على أداء الأفراد، كما أن البيئة الداخلية والخارجية تؤثر على أي مؤسسة؛ لأنها في النهاية جزء متفاعل مع البيئة، ومن هنا تكمن أهمية تكامل دراسة البيئة المحيطة وتحليل وتقييم العوامل المؤثرة فيها على إنجاز العمل بصورة سوية.

٦- نظرية العزو Attribution

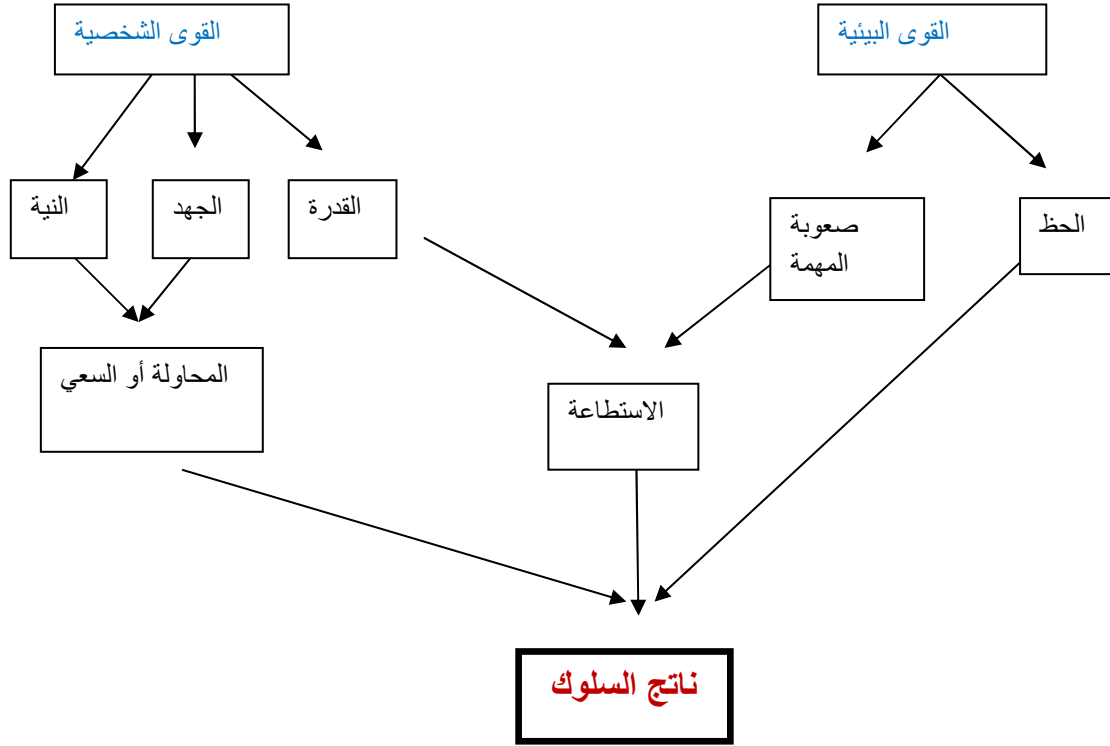
يعد "Heider" هو المؤسس النظري لنظرية العزو، ومن أوائل المهتمين بدراسة دوافع الأفراد وراء تفسيراتهم السببية. تعد نظرية العزو من النظريات المهمة في مجال دراسة الدافعية الإنسانية بوجه عام، والدافعية للإنجاز بوجه خاص، حيث تهتم نظرية العزو بكيف يُدرك الفرد أسباب سلوكه وسلوك الآخرين.

وترى النظرية أن الأفراد لا يعزون السببية للفاعل Actor فقط، ولكن أيضاً للبيئة المحيطة، فالمغريات السببية هي التي تُحدد مشاعرنا واتجاهاتنا وسلوكنا نحو أنفسنا والآخرين^٢، وتساهم هذه النظرية في تفسير الفروق بين الذكور والإناث في الدافعية للإنجاز، حيث إن الذكور أكثر من الإناث في عزو الفشل إلى البيئة المحيطة أو الحظ، بينما الإناث أكثر من الذكور في عزو الفشل إلى انخفاض القدرة أكثر من انخفاض المجهود. وأوضح Heider " أن هناك ظروفاً مختلفة تقف وراء عملية عزو الشخص للأحداث، وأطلق على هذه الظروف الخصائص المهيئة، وفي ضوء ذلك قدم "Heider"

^١ William L.V.(1993) The Human Ecology of Cattle Raising in the Peruvian Amazone the View Form the Farm, Human Organization, Spring, ,24..

^٢ نبيل محمد زايد (٢٠٠٣): الدافعية والتعلم، القاهرة، مكتبة النهضة، ص.٤٧.

مخطط العزو ، الذي يشير فيه إلى أن الأفراد يعززون الأحداث إلى القوى الشخصية ، أو القوى البيئية ، أو الاثنين معاً . كما أنهم يفسرون عائد السلوك في ضوء هذه الجوانب . وذلك كما هو مبين بالشكل :



ترى الباحثة أن لهذه النظرية أهمية كبيرة ففي ضوءها بيّنت العديد من الدراسات أن الأفراد الذين يوجد لديهم دافع للنجاح أكبر من الدافع لتحاكي الفشل يميلون إلى عزو النجاح إلى أسباب داخلية ، أما الأفراد الذين يوجد لديهم الدافع لتحاكي الفشل بدرجة أكبر من الدافع لتحقيق النجاح يميلون إلى عزو النجاح إلى أسباب خارجية .

ومن النظريات السابقة ترى الباحثة أن دافعية الإجاز ذات صبغة ثقافية، فهي تختلف من ثقافة لأخرى ومن جيل لآخر في ضوء قيم المجتمع ومستويات الامتياز التي يضعها.

ثانياً : مراحل نمو دافعية الانجاز :

تتطور دافعية الانجاز بمرور السنوات التي يعيشها الفرد إذ أنها تبدأ من الطفولة حتى مراحل متقدمة من عمره لتأخذ شكل وقوة معينة ، وبشكل عام يحدد "Veroff" ^١ ثلاث مراحل لنمو دافعية الانجاز تتمثل في ما يلي :

١- التنافس الاستقلالي : يظهر الانجاز الذاتي عندما يبلغ سن الطفل ما بين (١.٥ - ٢.٥) عام من العمر ، أي من ظهور اللغة وظهور المهارات والقدرات ، وعندها يصبح دافع الانجاز الاستقلالي للطفل أكثر فعالية لقوة قدراته ، ويشعر الطفل بمتعة الانجاز الاستقلالي مع تعلمه التحدث واكتشاف إمكانيات اللغة حيث يكشف الطفل قدرته على أعمال لم يكن قادراً على أدائها من قبل ، وهذه المرحلة لا تتضمن مقارنة اجتماعية ، إلا أن الطفل البالغ من العمر أربع سنوات يستطيع أن يقارن نفسه بآخر إذا طلب منه ذلك ولا يجتاز هذه المرحلة بنجاح إلا بعد أن يأخذ الطفل حرية التفاعل مع البيئة واكتشافها بالإضافة إلى دعم فعله واستثارته .

٢- المقارنة الاجتماعية حول الانجاز : تبدأ هذه المرحلة في السنوات الأولى للطفل داخل المدرسة ، حيث يتعرض الطفل خلالها لضغوط تدفعه إلى التقويم الاجتماعي وترغبه فيه ، وفي هذه المرحلة يحدث التوجه الاجتماعي الأكبر بواسطة المجتمع عن طريق المدرسة وحينئذ تصبح المقارنة الاجتماعية للإنجاز استجابة آلية متولدة من تقييمات الأداء ، ويكون التمرکز حول الذات كالتناقض إلى حد ما وتصبح هذه المرحلة هي المرحلة الثانية لدافعية الانجاز ، ولهذه المرحلة وظيفة إخبارية فهي تسمح للطفل بتسوية إخفاقاته لتزوده بالمعلومات عن نفسه بعلاقته بالعالم الذي حوله .

٣- تكامل دافعية الانجاز الذاتي ودافعية الانجاز القائمة على المقارنة الاجتماعية : يمكن أن يحدث هذا الدمج بين دافعية الانجاز الذاتي وتلك القائمة على المقارنة بالآخرين عندما لا تسيطر الأخيرة على الفرد ، أو تصبح المقارنة المعياري الذي يتحكم في فكرة الطفل في الإنجاز ، فإن تفوق الجانب المعياري الجمعي على

^١ محمد بني يونس ، مرجع سبق ذكره ، ص. ٣٨٥ .

دوافع الإنجاز الذاتي يجعل للإنجاز القائم على المقارنة بالآخرين المكان الأهم ،
أما في حال بروز الجانب الذاتي للحافزية ، فإن احتمال التكامل ممكن ، ولا يعني
التكامل هنا الرجوع للحوافز دون التضحية بإحدهما من أجل الآخر .
في هذه المرحلة يضع الفرد لنفسه أهدافاً يحاول إنجازها ، كما أنه يقارن نفسه
بالآخرين ولا يوجد عمر محدد لبداية هذه المرحلة ولكنها تمثل المرحلة الثالثة من
تطور دافع الانجاز للناشئ^١ .

تستنتج الباحثة أن دافع الإنجاز دافع مُتَعَلِّم ، ويكتسب وينمو ويتبلور من خلال أسرته
ومدرسته وطريقة تعامله مع أفراد المجتمع ، وذلك لاختلاف تركيب هذا الدافع من
مرحلة إلى أخرى ، إذ تتميز كل مرحلة من مراحل الحياة بتركيبية معينة من الدوافع
التي تكون دافعية الانجاز .

وتستنتج أيضاً أن لدافعية الانجاز شكلين :

دافعية الانجاز الذاتية : يتنافس الفرد مع معاييرها الذاتية .

دافعية الانجاز الاجتماعية : يتنافس الفرد مع المعايير التي يضعها الآخرون .

١ أسامة كامل راتب (٢٠٠١) : الإعداد النفسي للناشئين ، سلسلة المراجع في التربية وعلم النفس ، العدد ١٥ ، دار الفكر

العربي ، القاهرة ، ص.٢٢٥

ثالثاً: دافعية الانجاز وفريق العمل :

تتناول ¹ (Podsakoff , Ahearne, & MacKenzie) ² (van Prooijen) ³ (Haslam) دافع الإنجاز من منظور نظرية الوحدة الاجتماعية والتي ترى أن الفرد يجد نفسه ضمن إطار الصفات التي يتشارك بها مع الأفراد الآخرون ضمن مجموعاتهم التي ينتسبون إليها أكثر من صفاتهم النفسية المنفردة التي تميز كل فرد على حدة ولذلك فإن هذا التماثل يطغى على المميزات المختلفة بين الفرد وجماعته ويحوّل الجماعة إلى نفس واحدة وعضو واحد ، وكلما كان الشخص أكثر اعتقاداً بعضويته في المجموعة كلما كان أكثر انجذاباً ليتصرف وفقاً لمصالح مجموعته وعاداتها ونظامها ، ولكن ذلك لا يعني أن الفرد يملك دائماً حساً واعياً لأعضاء المجموعة أي شعوره بالوحدة الاجتماعية .

فالمجموعة قد تملك صفات نفسية واحدة لكن شعور الفرد بهذه الوحدة هي التي تؤثر على تصرفاته ، فعلى سبيل المثال إن أي حديث موجه لأعضاء المجموعة أكثر منه للفرد ربما يصنع هذه الوحدة الاجتماعية ، و السؤال هو كيف أن هذه التماثلات تؤثر في دافع الإنجاز ويكون الجواب بالتماثل الذي يثير أعضاء المجموعة ليعملوا من أجل مصالحهم والتي بدورها تؤثر تأثيراً إيجابياً على دافع الإنجاز وهذا الدافع يكون أعلى عندما يكون التماثل مشروطاً بالوحدة الاجتماعية والأهداف والاهتمامات لهذا التماثل .

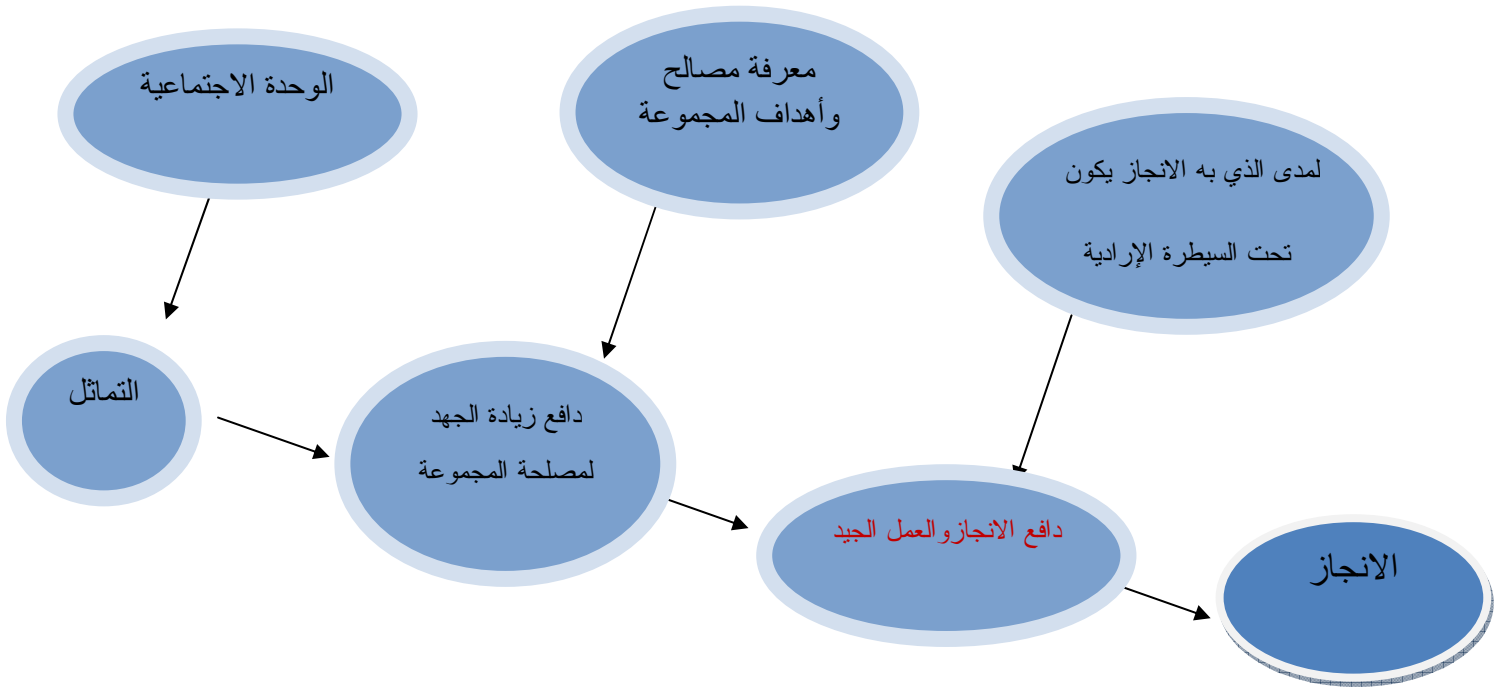
يمكن توضيح آلية دافعية الانجاز ضمن الفريق بالشكل التالي ⁴ :

¹ - Podsakoff, P.M., Ahearne, M., & MacKenzie, S.B.(1997) Organizational citizen-ship behavior and the quality and quantity of work group performance .Journalof Applied Psychology, 82, 262-270.

² Haslam, S.A .(2000) .Social identity, self-categorization and work-28 motivation:Rethinking the contribution of the group to positive and sustainable organizational outcomes .Applied Psychology :An International Review

³ van Prooijen, J.W., & van Knippenberg, D(2000) Individuation or depersonalization :The influence of personal status position .Group Processes & Intergroup Relations, 3, 63-77.

⁴ van Knippenberg, D.(2000) Work Motivation and Performance :A Social Identity Perspective, International Association for Applied Psycholog , 49 (3), 357-371



يلاحظ من الشكل أن التماثل والتطابق بين أعضاء المجموعة وبحضور الوحدة الاجتماعية يتحقق الدافع لزيادة الجهد لتحقيق مصالح المجموعة، وعندما يؤمن الفرد بأهداف المجموعة ومصالحها يتحول الدافع لزيادة الجهد إلى دافع الانجاز والعمل الجيد والذي يتحول إلى إنجاز بقدر المدى الذي يكون فيه تحت السيطرة الإرادية أي بقدر ما يكون انجاز الفرد معتمداً على الجهد والمثابرة أكثر من المعرفة والمهارات .

ترى الباحثة أن دافع الانجاز لفريق العمل هو مجموع دوافع الانجاز الفردية لأعضاء الفريق الذي يشعر بالوحدة الاجتماعية والذي يعمل من أجل أهداف متفق عليها من قبل جميع أفراد الفريق . ويمكن أن يطبق هذا المفهوم في كثير من الشركات التي يعمل أفرادها كفريق عمل فعندما يكون الفريق متوافق في كثير من الصفات النفسية وعند خلق الإيمان لديهم بسياسة وأهداف الشركة (وذلك بكثير من الطرق كإشراكهم في وضع طريقة عمل الشركة ومناقشتهم في مشاكلها) فهذا يكون دافع إنجاز قوي عند كل فرد من أفراد الفريق وبالتالي إنجاز أفضل وأقوى لأنه مبني على دوافع إنجاز أفراد متوافقة تقوي بعضها البعض .

رابعاً :خصائص الأفراد ذوي دافعية الانجاز المرتفعة :

إنّ الأفراد ذوي دافعية الانجاز المرتفعة يميلون إلى التصرف بطرق مختلفة عن غيرهم من الأفراد ويتمتعون بصفات وميزات مختلفة منها :

١- المثابرة ، الطموح ، الرغبة بإتمام المهام الصعبة والتفوق على الآخرين والسعي للنجاح مع وضوح الأهداف لديه والتحمل وبذل الجهد^١ ، ويرى **Siry**^٢ " أن الأفراد ذوي الدافعية العالية للإنجاز يمتازون بطموح عالٍ وقوي للتوصل إلى الحل، وأن هذا الطموح يتمثل بمحاولاتهم الجادة ومثابرتهم الدائمة من أجل ذلك".

٢- يعملون بجد كي يتميزوا عن الآخرين ، وليس من أجل ما يترتب على التميّز من فوائد^٣

٣- يميل الأفراد مرتفعي الإنجاز إلى العمل بدرجة كبيرة في المواقف التالية:

• مواقف المخاطرة المعتدلة: حيث تنخفض مشاعر الإنجاز في حالات المخاطرة المحدودة أو الضعيفة، كما يُحتمل ألا يحدث الإنجاز في حالات المخاطرة العالية.

• المواقف التي يتوافر فيها المعرفة بالنتائج، أو العائد من الأداء: مع ارتفاع الدافع للإنجاز يرغب الشخص في معرفة إمكاناته وقدراته على الإنجاز، وذلك بمعرفته لنتائج أعماله.

• المواقف التي يكون فيها الفرد مسؤولاً عن أدائه: أي أن الشخص الموجه نحو الإنجاز يرغب في تأكيد مسؤوليته عن العمل الذي يقوم به.

١ عبد الوهاب كامل (١٩٩٩) : التعلم العلاجي بين النظرية والتطبيق - الأسس العلمية لتعديل برامج السلوك ، ط١ ، مكتبة النهضة المصرية ، القاهرة ، ص.٢٨٥.

² Siry, J. (1990). Level of Aspiration of high and Low Achievers in Problem solving Task. Journal of Psychological Record, 40 (2) : 197-205

³ سامي سلطي عريفج (٢٠٠٠) : مقدمة في علم النفس التربوي ، ط١ ، دار الفكر ، عمان

- ٤- يفضلون المواقف التي يتحملون فيها مسؤولية شخصية بالنسبة لنواتج مساعيهم ونشاطاتهم ولا يتركوا الأشياء للقدر أو الصدفة أو الحظ .
- ٥- يختار مرتفعو الإنجاز الخبراء لا الأصدقاء ليشتروا معهم في الأعمال التي يقومون بها، كما يقاومون الضغط الاجتماعي الخارجي لإنجاز المهام.
- ٦- يحتفظ مرتفع الإنجاز بسجل يبين مدى تقدمه ونجاحاته في تحقيق أهدافه. وذلك يساعد في إثارة دوافعه وتحريكه، كما يؤثر بدوره على أفكاره وسلوكياته المستقبلية.
- ٧- يميل مرتفع الإنجاز إلى وصف الخطوات الفعلية التي سوف يمارسها لتحقيق أهدافه؛ بينما يميل منخفض الإنجاز إلى وصف النجاح، دون ذكر للخطوات التي سيقوم بها لكي يحرز ذلك النجاح.
- ٨- لديهم منظور مستقبلي بعيد المدى ، ويبدون قدراً أكبر من التوقع بخصوص المستقبل، ويتميزون بقدرتهم على وضع تصورات مستقبلية معقولة ومنطقية في تصوراتهم للمشكلات التي يواجهونها^١
- ٩- يُدرك مرتفعو الإنجاز أهمية الوقت ويشعرون بقصر الوقت أثناء إنجازهم للمهام، وهذا يؤدي إلى شعورهم بأنه ليس لديهم وقت كافٍ لإنجاز ما يريدون.
- ١٠- يفضلون المكافآت الأكبر التي يمكن أن يحصلوا عليها في المستقبل على المكافآت الصغيرة التي يمكن أن يحصلوا عليها في الحاضر.
- ١١- يتميزون بحب السفر والتنقل والرحلات والميل إلى الاستكشاف وتجربة الأشياء الجديدة حيث يبحثون عن فرص جديدة للاستفادة منها، وتجربة مهاراتهم وتحقيق أهدافهم.
- ١٢- هم أكثر سرعة من حيث التعلم ، ويظهرون مرونة أكثر في حل المشكلات بشكل أكثر فعالية ، ويقاومون التعب ، ويحصلون على درجات عالية في معدل الأداء .
- ١٣- أشارت نتائج دراسة كواسة^١ إلى إمكانية التنبؤ بدافعية الانجاز في ضوء أبعاد الذكاء الوجداني (الوعي بالانفعالات ، إدارة الانفعالات ، تحفيز الذات ، المشاركة الوجدانية

١ جيلالي بو حمامة وآخرون (٢٠٠٦) : علم نفس التعلم والتعليم، الأهلية للنشر والتوزيع، الكويت .

وإدارة العلاقات الاجتماعية) وكذلك دراسة "Gulman"^٢ التي ذكرت أن أحد أبعاد الذكاء العاطفي الدافعية للإنجاز التي تشتمل على الإنجاز والالتزام والتفائل والتعاطف الذي يشتمل على فهم الآخرين وتطويرهم .

١٤- يحصلون على ترقيات في وظائفهم وعلى نجاحات في إدارة أعمالهم ولديهم رغبة قوية في الحصول على تغذية راجعة حول أدائهم ، وبناء على ذلك فإنهم يفضلون المهام والوظائف التي تبني فيها المكافآت على الإنجاز الفردي ولا يرغبون في العمل الذي تتساوى في كافة رواتب الموظفين.^٣

١٥- إن دافعية الإنجاز العالية تحفز أفرادها على مواجهة المشكلة والتصدي لها، ومحاولة حلها والتغلب على كل الصعوبات والعقبات التي تعترضهم. وأن هذه الفئة من الأفراد تعمل على أداء المهام المعتدلة الصعوبة وهم مسرورون، ويبدون موجهين نحو العمل بهمة عالية، وعلى العكس من ذلك فإن منخفضي دافعية الإنجاز يتجنبون المشكلات، وسرعان ما يتوقفون عن حلها عندما يواجهون المصاعب. وقد كشفت نتائج دراسة Tyler & Vasu^٤ عن وجود علاقة ارتباطية قوية ودالة إحصائياً بين دافعية الإنجاز والقدرة على حل المشكلات .

١٦- هناك ارتباط بين الأداء الإبداعي والدافعية العالية للإنجاز وارتباط الاثنين معاً. بظروف المناخ النفسي الاجتماعي الذي يوفره المجتمع بوجه عام والأسرة بوجه خاص .

١٧- الإتقان والتميز فهو ينمي في الفرد السعي نحو الإتقان والتميز ، كما ينمي فيه مجموعة من القدرات منها القدرة على تحمل المسؤولية ، والقدرة على تحديد الأهداف والتخطيط لها .

٢ عزت عبد الله كواسة (٢٠٠٢) : الذكاء الوجداني وعلاقته بالدافع للإنجاز لدى طلاب الجامعة (دراسة تبويجية) ، المؤتمر

السادس للتوجيه الإسلامي للخدمة الاجتماعية (الخدمة الاجتماعية وقضايا التنمية) ، كلية التربية ، جامعة الأزهر ، سبتمبر .

٣ ليلي المزروع ، مرجع سبق ذكره ، ص.٨٣.

١ شفيق علانة، مرجع سبق ذكره ، ص ٢٠٣.

٤ - Tyler, Doris K., and Vasu, Ellen S. (1995). Locus of control, self esteem, achievement motivation, and problem solving ability: Logo writer and simulations in the fifth grade classroom. *Journal of Research on Computing in Education*, vol 28, Issue 1, P 98

١٨- القدرة على استكشاف البيئة والقدرة على تعديل المسار في ضوء النتائج ، والتنافس مع الذات ومع الآخرين ، وأن المجتمع الذي تشبع لدى أبنائه مثل هذه الخصائص يعد مجتمعاً متميزاً يسعى للإتقان والتميز^١

١٩- بينت الدراسات أن رجال الأعمال، الذين تلقوا تدريباً لتنمية دافعيتهم للإنجاز، يستثمرون أموالاً كثيرة في مشروعات اقتصادية متباينة، ويعملون لساعات طويلة، تفوق عدد ساعات أقرانهم ممن لم يتلقوا تدريباً لتنمية دافعيتهم للإنجاز. وتأكيداً على ذلك وجد "Mecelland" علاقة قوية بين دافع الانجاز ودرجة النمو الاقتصادي في مجتمع ما.

وترى الباحثة أن الأفراد ذوي دافعية الانجاز المرتفعة يتميزون أيضاً بالقدرة على التقدم بإرادة داخلية، والقدرة على معاودة العمل بعد فشل، والقدرة على توليد الطاقات في ظل عمل قليل المتعة، والقدرة على إيقاف عادات غير إنتاجية أو تغييرها، والقدرة على تنفيذ الكلام إلى فعل .

٣ سميرة عبد الله كردي، مرجع سبق ذكره ، ص.١١١.

خامساً: أسباب ضعف الدافعية للإنجاز:

ما هي الأسباب التي تجعل الدافعية للإنجاز ضعيفة ، ثمة أسباب كثيرة أهمها :

١- توقعات الآخرين المرتفعة جداً أو المنخفضة جداً :

قد يبالغ المدراء ويضعون معايير مرتفعة للإنجاز كلما أحرزوا تقدماً ، وقد يمارسون القسوة الشديدة لتحقيق الإنجاز المرتفع مما يجعل الأفراد غير مباليين بالتحصيل وتضعف دافعيتهم للإنجاز ويشعرون بأنهم فاشلون ، وكل ما يفعلونه غير صحيح وبالمقابل فإن توقعات المدراء المنخفضة جداً من العاملين يؤدي بهم إلى الاستجابة وفقاً لذلك والمدراء في هذه الحالة لا يشجعونهم على الإعداد الكافي وبذل الجهد لأنهم يعتقدون أنهم غير قادرين على ذلك^١

٢- التنشئة الاجتماعية الخاطئة :

بما أن الدافع للإنجاز مكتسب من البيئة لذا تلعب أساليب التنشئة الاجتماعية دوراً هاماً في إكسابهم دافعية إنجاز عالية فالأفراد الذين نشؤوا على الأساليب التي تدعم الاستقلالية والثقة بالنفس تكون دافعيتهم للإنجاز عالية بعكس الأساليب التي تقوم على التسلط والقهر والمراقبة المستمرة وعدم الثقة ، حيث تقلل من الدافعية للإنجاز لديهم ، وكان من أهم نتائج دراسة الرميح^٢ أن من أهم العوامل المؤثرة على دافعية الإنجاز هي التنشئة الاجتماعية ومناخ العمل . وأظهرت نتائج دراسات أخرى أنه كلما زاد تسلط التركيب الأسري انخفض مستوى الدافع للإنجاز^٣

ومن الأساليب الخاطئة في التنشئة :

- القسوة في المعاملة : توصلت بعض الدراسات إلى أن الأفراد الذين نشؤوا في بيئة أسرية تتصف بالنمط المتسامح تكون الدافعية للإنجاز لديهم أعلى من الأفراد الذين نشؤوا في بيئة أسرية تتصف بالنمط المتشدد^٤

١ أحمد محمد الزعبي (١٩٩٤) : الأمراض النفسية ، دار الحرف العربي ، ط١ ، بيروت ، ص.٢٢٣.

٢ صالح بن رميح الرميح ، مرجع سبق ذكره ، ص.٢٦٧ .

٣ أحمد الزعبي ، مرجع سبق ذكره ، ص.٢٢٤.

٤ محمد بني يونس ، مرجع سبق ذكره ، ص.٣٨٤.

- الإهمال : وهذا ينعكس على دافعية الانجاز فكلما كان الفرد مهمل في عمله كلما انخفضت دافعيته للانجاز .

- تدني تقدير الذات وهو الاعتقاد بأن الفرد غير قادر على الانجاز وهذا يقلل من مستوى طموحه و يضعف من دافعيته للانجاز .

٣- كثرة الخلافات في العمل

٤- الخوف من الفشل : بيّن **Martin, & Pear** ^١ أنّ الفرد تنخفض دافعيته للانجاز عند تعرضه لفشل في الماضي ، أو عند خوفه من الفشل في المستقبل .

¹ Martin, G., & Pear, J. (2003). Behavior modification: What it is and how to do it. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

الفصل الرابع : الدراسة الميدانية

أولاً- منهج الدراسة والتحليل الإحصائي المستخدم .

ثانياً- اختبار ثبات وصدق المقاييس المستخدمة في البحث.

ثالثاً- الإحصاءات الوصفية.

رابعاً- اختبار الفرض الأول.

خامساً- اختبار الفرض الثاني.

سادساً- اختبار الفرض الثالث.

سابعاً - تحليل الارتباط

ثامناً - اختبار صحة الفرض الرابع.

تاسعاً- اختبار صحة الفرض الخامس.

عاشراً- النتائج والتوصيات

بعد عرض أساليب مواجهة ضغوط العمل ومفهوم دافعية الإنجاز ، سيتم في هذا الفصل عرض نتائج الدراسة الميدانية واختبار فرضيات البحث ، اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على أسلوب الاستبيان (Questionnaire) ، وذلك بهدف دراسة ومعرفة آراء واتجاهات العاملين في شركة سيرينتل حول موضوع البحث .

أولاً- منهج الدراسة والتحليل الإحصائي المستخدم :

١- منهج الدراسة:

بناءً على طبيعة الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، والمعتمد على الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات الإحصائية وإجراء التحليلات واستخلاص النتائج، والوقوف على الوضع الراهن لأساليب مواجهة ضغوط العمل ودافعية الانجاز لدى العاملين في سيرينتل .

٢- مجتمع وعينة البحث:

يشمل مجتمع البحث جميع العاملين في شركة سيرينتل أما عينة البحث فهي عينة ميسرة من العاملين في سيرينتل (محافظة حلب) . قامت الباحثة بتوزيع ٢٧٥ استمارة استقصاء على العاملين في سيرينتل، وقد تم استرداد ٢٥٠ استمارة صالحة للتحليل الإحصائي .

٣- حدود الدراسة :

- طبقت الدراسة على العاملين في سيرينتل في حلب ، ونتائج هذه الدراسة تخص هؤلاء العاملين فقط .
- تخص نتائج هذه الدراسة العاملين القائمين على عملهم في عام ٢٠١٠ .
- تقتصر الدراسة على بحث تأثير أربعة أساليب إيجابية وأربعة أساليب سلبية لمواجهة ضغوط العمل في دافعية الإنجاز.
- استخدمت الباحثة مستوى ثقة ٩٥% في اختبار صحة الفروض وتعميم النتائج، وهو المستوى الأكثر قبولاً في الدراسات الاجتماعية بصفة عامة، ويعني ذلك أن أي نتيجة ذات دلالة إحصائية عند هذا المستوى تكون أيضاً ذات دلالة إحصائية عند المستويات الثقة الأقل ولكنها قد لا تكون كذلك عند مستويات الثقة الأعلى.

٤- تصميم قائمة الاستقصاء^١:

تتكون قائمة الاستقصاء من ثلاثة أقسام على النحو التالي:

القسم الأول:

ويشمل المتغيرات الديموغرافية، ويتم قياسها باستخدام خمسة أسئلة مباشرة تتعلق: بالجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة والحالة الاجتماعية.

القسم الثاني:

خُصص لقياس أساليب مواجهة ضغوط العمل (الأساليب الإيجابية لمواجهة ضغوط العمل ، الأساليب السلبية لمواجهة ضغوط العمل) استخدمت الباحثة مقياس مكون من (٦٠) عبارة وهو مقياس السيد^٢ ولكن تم تعديله بما يناسب ضغوط العمل .

العبارات كما يلي :

- أ- خُصص لمتغير الانغمار في الضغط ،ثمانى عبارات وهي :
(١،٩،١٧،٢٣،٣١،٣٩،٥٤،٤٦)
- ب- خُصص لمتغير تقليل القلق المصاحب للضغط سبع عبارات وهي:
(٣،١١،٣٣،٤١،٤٨،٥٥،٢٥)
- ت- خُصص لمتغير اللجوء لسند داعم عبارات سبع عبارات وهي :
(٥،١٣،١٩،٢٧،٣٥،٥٠،٥٧)
- ث- خُصص لمتغير التوكيد الإيجابي ثمانى عبارات وهي : (٣٧،٤٤،٥٢،٥٩،٧،١٥،٢١،٢٩)
- ج- خُصص لمتغير الاستغراق التخيلي سبع عبارات سلبية وهي:
(٢،١٠،١٨،٢٤،٣٢،٤٠،٤٧)
- ح- خُصص لمتغير التغافل سبع عبارات سلبية وهي: (٤،١٢،٢٦،٣٤،٤٢،٤٩،٥٦)
- خ- خُصص لمتغير تأنيب الذات ثمانى عبارات سلبية وهي:
(٦،١٤،٢٠،٢٨،٣٦،٤٣،٥١،٥٨)
- د- خُصص لمتغير طرح المكبوتات ثمانى عبارات سلبية وهي:
(٨،١٦،٢٢،٣٠،٣٨،٤٥،٥٣،٦٠)

^١ قائمة الاستقصاء بالملحق (١).

^٢ إيمان محمد السيد(٢٠٠١) : النموذج السببي للعلاقة بين ضغوط أحداث الحياة والمساعدة الاجتماعية وأساليب مواجهة الضغوط والاكنتاب لدى طلاب الجامعة ، رسالة دكتوراه ، كلية التربية ، جامعة الزقازيق .

القسم الثالث:

خُصص لقياس دافعية الانجاز (التوجه نحو العمل، المثابرة، المنافسة ، وجهة الضبط). قامت الباحثة بتصميم هذا القسم بالاستعانة بالدراسات السابقة ، ويتكوّن هذا المقياس من (٣٢) عبارة موزعة كالتالي:

- ◆ العبارات التي تقيس التوجه نحو العمل هي : (٢٦، ٢٢، ٢١، ١٧، ١٠، ٨، ١) عبارات موجبة .
(٢٤ ، ١١) عبارات سلبية .
- ◆ العبارات التي تقيس المثابرة هي : (٢٥، ٢٣، ١٦، ٧، ٤، ٣) عبارات موجبة .
(٣٠) عبارة سالبة
- ◆ العبارات التي تقيس المنافسة هي : (٣١، ٢٨، ٢٠، ١٨، ٢) عبارات موجبة .
(١٣، ٥) عبارات سالبة .
- ◆ العبارات التي تقيس وجهة الضبط هي : (٩، ١٩، ١٥، ١٤) عبارات موجبة.
(٣٢ ، ٢٩، ٢٧، ٦، ١٢) عبارات سالبة .

وقد تم استخدام مقياس ليكرت المكوّن من خمس رتب تتراوح بين موافق جداً معارض جداً وفق الدرجات التالية :موافق جدا (5) درجات، موافق (4) ، محايد (3) ، معارض (2) ، معارض جداً (1) وذلك للعبارات الإيجابية .
أما بالنسبة للعبارات السالبة فيتم توزيع الدرجات وفق الآتي :
موافق جدا (١) درجة، موافق (٢) ، محايد (3) ، معارض (٤) ، معارض جداً (٥)

٥- أساليب التحليل الإحصائية المستخدمة:

تم الاستعانة بالحاسب الآلي والمجموعة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (V.SPSS ، . 13) وذلك ل :

- حساب معامل ألفا كرونباخ لجميع متغيرات الدراسة عدا المتغيرات الديموغرافية وذلك للتعرف على معدل التناسق الداخلي لعبارات مقياس كل متغير .
- توزيع مفردات العينة طبقاً للمتغيرات الديموغرافية (النوع، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة) وذلك من حيث العدد أو التكرار والنسبة المئوية.
- حساب الإحصاءات الوصفية (الوسط الحسابي، والانحراف المعياري) لجميع متغيرات الدراسة عدا المتغيرات الديموغرافية (أي لأبعاد أساليب مواجهة ضغوط

العمل، وأبعاد دافعية الانجاز)، وذلك للتعرف على معدل تواجد كل متغير في عينة البحث ومعدل تشتته.

- استخدام اختبار (T-TEST , ANOVA) كأحد الاختبارات العملية وذلك للتعرف على مدى تواجد اختلافات جوهرية بين فئات المتغيرات الديموغرافية المختلفة من حيث أبعاد أساليب مواجهة ضغوط العمل، وكذلك دافعية الانجاز. ومن ثم اختبار صحة الفرضين الأول والثاني والثالث للدراسة.
- حساب معامل الارتباط البسيط لبيرسون بين كل متغيرين من متغيرات الدراسة عدا المتغيرات الديموغرافية، وذلك للتعرف على قوة واتجاه ومعنوية العلاقة بين المتغيرين في صورتها البسيطة.
- استخدام أسلوب تحليل الانحدار المتعدد لتأثير أبعاد اساليب مواجهة ضغوط العمل كمتغيرات مستقلة في دافعية الانجاز كمتغير تابع، وذلك لاختبار صحة الفرض الرابع والخامس للدراسة.

ثانياً- اختبار ثبات وصدق المقاييس المستخدمة في البحث:

١- اختبار ثبات المقاييس المستخدمة في البحث:

يقصد بثبات المقياس Reliability الاتساق الداخلي بين عباراته، ولثبات المقياس جانبان الأول هو استقرار Stability المقياس كأن يتم الحصول على ذات النتائج إذا قيس المتغير مرات متتالية. أما الجانب الآخر لثبات المقياس فهو الموضوعية Objectivity وهو كأن يتم الحصول على ذات الدرجة بصرف النظر عن الشخص الذي يطبق الاختبار أو الذي يصمّمه. وقد اعتمدت الباحثة طريقة كرونباخ لحساب ثبات المقاييس باستخدام برنامج (V, SPSS.13). أشارت النتائج المبينة في الجدول رقم (١) إلى أن قيمة ألفا كرونباخ تتراوح ما بين (٠.٦١٣) و(٠.٨١٦). وتعتبر هذه القيم مقبولة وبناءً على ذلك يمكن القول بأن جميع المقاييس المستخدمة في البحث تتسم بالثبات الداخلي لعباراتها.

جدول رقم (١)

معاملات ألفا كرونباخ للمتغيرات المستقلة والمتغير التابع

| الرقم | المتغير | معامل ألفا كرونباخ | عدد العبارات |
|-------|--------------------|--------------------|--------------|
| ١ | الأساليب الإيجابية | ٠.٨١٦ | ٣٠ |
| ٢ | الأساليب السلبية | ٠.٦١٣ | ٣٠ |
| ٤ | دافعية الإنجاز | ٠.٧١٤ | ٣٢ |

٢- اختبار صدق المقاييس المستخدمة في البحث:

تم الحصول على المقاييس التي استخدمتها الباحثة من دراسات سابقة مع إجراء بعض التعديلات الطفيفة عليها وذلك بالنسبة لمقياس أساليب مواجهة ضغوط العمل، أو من صياغة مقياس بناء على وجهات نظر أكثر من باحث سابق وبناء على المراجع والأدلة النظرية في ذلك المجال وذلك بالنسبة لمقياس دافعية الانجاز، وتمت مناقشته مع المشرفين، ثم عرضه على (٨) من المحكمين وتم استبعاد بعض العبارات وأصبح المقياس مكوناً في صورته النهائية من (٣٢) عبارة.

ثالثاً- الإحصاءات الوصفية:

١ - توزيع مفردات العينة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية:

قامت الباحثة بوصف البيانات التي تم الحصول عليها من استمارة الاستقصاء، وذلك من خلال حساب التكرارات والنسب المئوية للمتغيرات الديموغرافية الموجود في استمارة الاستقصاء (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية)، وذلك لمعرفة توزيع بيانات البحث حسب هذه المتغيرات. ويوضح الجدول توزيع مفردات العينة طبقاً للمتغيرات الديموغرافية.

جدول رقم (٢)

توزيع مفردات العينة طبقاً للمتغيرات الديموغرافية

| المتغير | الفئة | التكرار | النسبة المئوية |
|-------------------|-------------------|---------|----------------|
| الجنس | ذكر | ١٦١ | ٦٤.٤ |
| | أنثى | ٨٩ | ٣٥.٦ |
| العمر | أقل من ٢٥ سنة | ١٠٨ | ٤٣.٢ |
| | من ٢٥ إلى ٤٠ | ١٢٤ | ٤٩.٦ |
| | أكثر من ٤٠ | ١٨ | ٧.٢ |
| المؤهل العلمي | إجازة جامعية | ١٩٠ | ٧٦ |
| | شهادة ثانوية | ٦٠ | ٢٤ |
| سنوات الخبرة | أقل من ٥ سنوات | ١٠٩ | ٤٣.٦ |
| | من ٥ إلى ١٠ سنوات | ١١٣ | ٤٥.٢ |
| | من ١٠ سنوات فأكثر | ٢٨ | ١١.٢ |
| الحالة الاجتماعية | أعزب | ٩٧ | ٣٨.٨ |
| | متزوج | ١٣٦ | ٥٤.٤ |
| | مطلق | ١٧ | ٦.٨ |

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

١. من حيث الجنس:

بلغ عدد الذكور في العينة (١٦١) بينما بلغ عدد الإناث (٨٩) وبذلك تكون نسبة الذكور من إجمالي عدد العينة الكلي (٦٤.٤%) ونسبة الإناث (٣٥.٦%).

نلاحظ من النسب السابقة أن عدد الذكور أكبر من عدد الإناث ، ويمكن أن يعزى هذا الأمر إلى طبيعة العمل في شركة سيرينتل ، فهي من الشركات التي بساعات عمل طويلة وهذا يناسب الذكور أكثر من الإناث .

٢. من حيث العمر:

بلغ عدد المفحوصين الذين أعمارهم أقل من (٢٥) سنة (١٠٨) مفحوصاً من كلا الجنسين بنسبة (٤٣.٢%)، وكان عدد المفحوصين الذين كانت أعمارهم من (٢٥) سنة إلى (٤٠) سنة (١٢٤) بنسبة (٤٩.٦%) من إجمالي العينة ، وكان عدد المفحوصين الذين كانت أعمارهم أكثر من (٤٠) سنة (١٨) بنسبة (٧.٢%) من إجمالي العينة ، مما يعني أن غالبية أفراد العينة من جيل الشباب.

٣. من حيث المؤهل العلمي:

بلغ عدد المفحوصين من الحاصلين على الإجازة الجامعية (١٩٠) بنسبة (٧٦%) من إجمالي العينة، وكان عدد المفحوصين من الحاصلين على شهادة الثانوية العامة (٦٠) بنسبة (٢٤%) من إجمالي العينة.

وهذه نسبة جيدة تعكس المستوى التعليمي المتقدم في الشركة والذي تحتاج له معظم الشركات للتقدم والقدرة على المنافسة .

٤. من حيث الخبرة:

بلغ عدد المفحوصين الذين كانت سنوات خبرتهم أقل من (٥) سنوات (١٠٩) بنسبة (٤٣.٦%) من إجمالي حجم العينة، وكان عدد المفحوصين الذين كانت سنوات خبرتهم من (٥) سنوات إلى (١٠) سنوات (١١٣) بنسبة (٤٥.٢%) من إجمالي حجم العينة، بينما كان عدد المفحوصين الذين كانت سنوات خبرتهم (١٠) سنوات فأكثر (٢٨) بنسبة (١١.٢%) من إجمالي حجم العينة.

نلاحظ من النسب السابقة أن نسبة العاملين الذين خبرتهم أكثر من ٥/ سنوات نسبة جيدة يمكن الاستفادة منها في معرفة نقاط القوة والضعف في الشركة ووضع سياسات الشركة المستقبلية في مجالات متعددة منها مجالات التطوير والتحديث .

٥. من حيث الحالة الاجتماعية:

بلغ عدد فئة (أعزب) من كلا الجنسين (٩٧) بنسبة (٣٨.٨) من إجمالي العينة، وبلغ عدد فئة (متزوج) (١٣٦) بنسبة (٥٤.٤%) من إجمالي العينة. وبلغ عدد فئة (مطلق) (١٧) بنسبة (٦.٨%) من إجمالي العينة .

٢- الإحصاءات الوصفية لمتغيرات البحث:

تقوم الباحثة بعرض الإحصاءات الوصفية (الوسط الحسابي والانحراف المعياري) لجميع متغيرات الدراسة (عدا المتغيرات الديموغرافية) وقد تناولت الدراسة أربعة أبعاد للأساليب الإيجابية لمواجهة ضغوط العمل وأربعة أبعاد للأساليب السلبية لمواجهة ضغوط العمل و هي كما يلي:

- الأساليب الإيجابية لمواجهة ضغوط العمل هي (الانغمار في ضغط العمل ، تقليل القلق المصاحب لضغط العمل ، اللجوء لسند داعم ، التوكيد الإيجابي).
- الأساليب السلبية لمواجهة ضغوط العمل هي (الاستغراق التخليوي ، التغافل ، تأنيب الذات ، طرح المكبوتات).
- وأربعة أبعاد لدافعية الانجاز هي: (التوجه نحو العمل ، المثابرة ، المنافسة ، وجهة الضبط).

٢-١ الإحصاءات الوصفية لأبعاد أساليب مواجهة ضغوط العمل :

٢-١-١-١ - الإحصاءات الوصفية للأساليب الإيجابية لمواجهة ضغوط العمل:

٢-١-١-٢ - الإحصاءات الوصفية للانغمار في ضغط العمل :

يوضح الجدول رقم (٣) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة من عبارات مقياس الانغمار في الضغط وللمقياس الكلي.

جدول رقم (٣)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

لكل عبارة من عبارات مقياس الانغمار في الضغط وللمقياس الكلي.

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العبارات |
|-------------------|-----------------|---|
| ٠.٩٨٩ | ٣.٤٤ | أهتم بكل ما يتعلق بضغطي في العمل |
| ١.٢٠٢ | ٣.٥٤ | أواجه ضغوط في العمل بحرص وتأن دون اندفاع أو تهور |
| ١.٢١٥ | ٣.٦٨٤ | أحاول صياغة حلول وبدائل مختلفة لأي ضغط يعترضني في العمل |
| ٠.٨١٥ | ٤.١١٦ | أفكر في كل ضغط أتعرض له في العمل وأدرسه وأحلله |
| ٠.٤٩٩ | ٤.٤٥٦ | أخطط للتخلص من الضغط الواقع علي في العمل وألتزم بتنفيذ ما خططته |
| ٠.٥٠١ | ٤.٥ | أضعاف جهدي وطاقتي لحل مشكلاتي وضغوطتي المهنية |
| ٠.٥٠١ | ٤.٥ | أستفيد من خبراتي السابقة في مواجهة ضغوطتي في مواقف مشابهة |
| ٠.٥١٦ | ٤.٥ | أتعامل مع الضغوط بأسلوب شخص ما يعجبني في مواجهته للضغوط |
| ٠.٤٠٧ | ٤.٠٩٢ | المقياس الكلي للانغمار في الضغط |

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- ١- ارتفاع مدركات العاملين في سيرينتل لعبارات مقياس الانغمار في الضغط عن المتوسط العام للمقياس (ثلاث نقاط)، وارتفاع أغلبها عن الدرجة الجيدة للمقياس .
- ٢- إنّ مدركات العاملين في سيرينتل للانغمار في الضغط تزيد عن الدرجة الجيدة للمقياس (أربع نقاط) .

حيث بلغ الوسط الحسابي للمقياس الكلي للانغمار في الضغط (٤.٠٩) بانحراف معياري (٠.٤٠٧) وهذا يبين أي يقفون عند الضغوط التي يتعرضون لها في العمل ويحلونها ويستفيدون من الخبرات السابقة في حلها .وبالنتيجة يعني ذلك إتباع العاملين لأسلوب الانغمار في ضغط العمل بمستوى جيد .

٢-١-١-٢- الإحصاءات الوصفية لتقليل القلق المصاحب للضغط:

يوضح الجدول رقم (٤) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة من عبارات مقياس تقليل القلق المصاحب للضغط وللمقياس الكلي.

جدول رقم (٤)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

لكل عبارة من عبارات مقياس تقليل القلق المصاحب للضغط وللمقياس الكلي

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العبارات |
|-------------------|-----------------|--|
| ١.٠١ | ٣.١٧٦ | أفعل عندما تطاردني أو هام تتعلق بالعمل |
| ١.١٣٦ | ٣.٣٩٢ | أحب أن أعمل في مكان يعطيني الأمل في العمل والمستقبل |
| ١.١١٥ | ٣.٧٨٨ | أندمج مع الجماعات المرححة وأقضي وقتاً طيباً مع أعضائها |
| ١.٠٩٥ | ٣.٨٠٨ | أحاول أن أعيش في جو روي عن طريق : التردد على المساجد ، الإكثار من النوافل ، حضور الندوات الدينية |
| ٠.٨٩٦ | ٣.٨٦ | عندما أتعرض لضغط ما في العمل أحاول ممارسة أي شيء أحبه مثل : القراءة والاستماع إلى الموسيقى |
| ٠.٩٧٨ | ٣.٩ | أنظر لمن يتعرض لضغوط عمل أكثر مني |
| ١.٠٦١ | ٣.٩٦٤ | أعلم كيف أسترخي فترة مناسبة حينما يواجهني ضغط ما في العمل حتى تهدأ أعصابي |
| ٠.٩٧٨ | ٣.٦٩٨ | المقياس الكلي لتقليل القلق المصاحب للضغط |

يتضح من الجدول السابق مايلي:

١. ارتفاع مدركات العاملين في سيرينتل لعبارات مقياس تقليل القلق المصاحب للضغط عن

المتوسط العام للمقياس (ثلاث نقاط)

٢. إنّ مدركات العاملين في سيرينتل لتقليل القلق المصاحب للضغط الإجمالية ترتفع عن

الدرجة المتوسطة للمقياس (ثلاث نقاط)، ولكنها تنخفض عن الدرجة الجيدة للمقياس

(أربع نقاط).

حيث بلغ الوسط الحسابي للمقياس الكلي لتقليل القلق المصاحب للضغط (٣.٦٩٨)

بانحراف معياري (٠.٩٧).

وهذا يبيّن أن العاملين في سيريتل يحاولون تقليل القلق المصاحب للعمل وضغوطه بمستوى متوسط ولكنه أقرب إلى الجيد .

٢-١-١-٣- الإحصاءات الوصفية للجوء لسند داعم:

يوضح الجدول رقم (٥) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة من عبارات مقياس اللجوء لسند داعم وللمقياس الكلي.

جدول رقم (٥)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

لكل عبارة من عبارات مقياس اللجوء لسند داعم وللمقياس الكلي

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العبارات |
|-------------------|-----------------|---|
| ١.١٨٧ | ٣.٥٧٦ | أستعين بذوي خبرة في حل ضغوط العمل |
| ١.٠٤٤ | ٣.٨٧٢ | أتخلى عن مشاعر الخجل والتردد التي تمنعني من طلب المساعدة |
| ١.٠٢٤ | ٣.٨٧٦ | أبحث عن الأناس والراحة مع شخص محل ثقة في العمل |
| ٠.٩٦٢ | ٣.٨٨٨ | أطلب من والدي الدعاء ، لأنه يهدأ بالي |
| ١.٠٤٤ | ٤.٠٧٦ | أفرح عندما يبادر أحد بمعاونتي في حل ضغوطتي المهنية |
| ١.٠٢٦ | ٤.١٦٤ | أجأ إلى الخالق وأسأله العون عندما أتعرض لضغط ما في العمل |
| ٠.٩١ | ٤.٣٧٢ | أناقش أي ضغط أتعرض له في العمل بصراحة وموضوعية مع من أثق فيهم |
| ٠.٣٩١ | ٣.٩٧٤ | المقياس الكلي للجوء لسند داعم |

يتضح من الجدول السابق رقم (٥) ما يلي:

١. ارتفاع مدركات العاملين في سيريتل لمعظم عبارات مقياس اللجوء لسند داعم عن المتوسط العام للمقياس (ثلاث نقاط).
٢. إنّ مدركات العاملين في سيريتل عبارات اللجوء لسند داعم الإجمالية، تزيد عن الدرجة المتوسطة للمقياس (ثلاث نقاط)، ولكنها تساوي إلى حد ما الدرجة الجيدة للمقياس (أربع نقاط).

pdfMachine

Is a pdf writer that produces quality PDF files with ease!

Produce quality PDF files in seconds and preserve the integrity of your original documents. Compatible across nearly all Windows platforms, if you can print from a windows application you can use pdfMachine.

Get yours now!

حيث بلغ الوسط الحسابي للمقياس الكلي للجوء لسند داعم (٣.٩٧٤) بانحراف معياري (٠.٣٩١). وهذا يبين لجوء العامل في سيرينتل عند تعرضه لضغط ما إلى الله ، والوالدين ، والآخرين ليخففوا عنه ألم الضغط أو ليساعده في حله .

٢-١-١-٤- الإحصاءات الوصفية للتوكيد الإيجابي :

يوضح الجدول رقم (٦) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة من عبارات مقياس التوكيد الإيجابي وللمقياس الكلي.

جدول رقم (٦)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

لكل عبارة من عبارات مقياس التوكيد الإيجابي وللمقياس الكلي

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العبارات |
|-------------------|-----------------|---|
| ١.٠٠٨٤ | ٣.١٥٦ | أفتش عن الجانب المضيء في العمل |
| ١.٠٣٢ | ٣.١٦ | أحاول التخلص من ضغوط العمل كي أؤكد قدراتي في العمل |
| ١.٠٩٤ | ٣.٢١٦ | أرى أن تعرضي للضغوط في العمل ساعدتني على إعادة اكتشاف الأشياء المهمة في العمل |
| ١.٠٠٨ | ٣.٢٦٤ | أبحث عن جانب إيجابي في أي ضغط أتعرض له يمكن أن يفيدني |
| ١.١٢٥ | ٣.٣١٢ | أرفض التضحية بكبريائي وكرامتي من أجل التخفيف أو التخلص من الضغط في العمل |
| ١.١٧٧ | ٣.٣٢٨ | أعقد صفقة أو أقوم بتسوية لكي أخرج بشيء إيجابي من ضغوطتي في العمل |
| ١.٢١٢ | ٣.٥٢٨ | أفتح باباً للتفاوض وتبادل وجهات النظر بخصوص أي ضغط أتعرض له في العمل |
| ١.٢١٢ | ٣.٥٢٨ | أبحث عن المسؤول لتعرضي للضغط لأزيل سوء فهمه لي |
| ٠.٦٦٨ | ٣.٣٠٨ | المقياس الكلي للتوكيد الإيجابي |

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

١. ارتفاع مدركات العاملين في سيرينتل لمعظم عبارات مقياس التوكيد الإيجابي عن المتوسط العام للمقياس (ثلاث نقاط).
٢. إن مدركات العاملين في سيرينتل عبارات التوكيد الإيجابية الإجمالية، تزيد إلى حد ما عن الدرجة المتوسطة للمقياس (ثلاث نقاط) حيث بلغ الوسط الحسابي للمقياس الكلي للتوكيد الإيجابي (٣.٣٠٨) بانحراف معياري (٠.٦٦٨).

٢-١-٢- الإحصاءات الوصفية للأساليب السلبية لمواجهة ضغوط العمل :

٢-١-٢-١- الإحصاءات الوصفية للاستغراق التخيلي :

يوضح الجدول رقم (٧) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة من عبارات مقياس الاستغراق التخيلي وللمقياس الكلي.

جدول رقم (٧)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

لكل عبارة من عبارات مقياس الاستغراق التخيلي وللمقياس الكلي

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العبارات |
|-------------------|-----------------|---|
| ٠.٨٦٥ | ٣.٥٠٨ | أتخيل هبوط حلول سحرية لتخلصني من ضغط العمل الذي أتعرض له الآن |
| ١.٠١٧ | ٣.٥٥٦ | أحلم بعمل بلا ضغوط |
| ٠.٩٤٦ | ٣.٦١٦ | أود أن أتخلص من ضغوطتي في العمل دون أن أتحمل أي أعباء أو مسؤوليات |
| ١.٠٤ | ٣.٦٢١ | أتخيل أن أطراف المشكلة قد حضرت إلي وقدموا حلول معقولة لها |
| ١.٠٤٨ | ٣.٦٦٤ | أتصور أن الحظ قادم ليخلصني من جميع ضغوطتي ومشاكلي المهنية |
| ٠.٩٧٣ | ٣.٧٨٨ | تراودني فكرة حدوث معجزة تغير واقعي |
| ٠.٨٣٦ | ٤.٠٨٨ | تسيطر علي أحلام اليقظة وتعطلني عن أداء عملي |
| ٠.٣٩٣ | ٣.٦٩ | المقياس الكلي للاستغراق التخيلي |

يتضح من الجدول السابق رقم (٧) ما يلي:

ارتفاع معظم مدركات العاملين في سيريتل لمعظم عبارات مقياس الاستغراق التخيلي عن المتوسط العام للمقياس (ثلاث نقاط).

١. إنّ مدركات العاملين في سيريتل عبارات الاستغراق التخيلي الإجمالية، ترتفع عن الدرجة المتوسطة للمقياس (ثلاث نقاط) .

حيث بلغ الوسط الحسابي للمقياس الكلي للاستغراق التخيلي (٣.٦٩) بانحراف معياري (٠.٣٩٢). وهذا يعني أن العاملين في سيريتل قليل جداً ما يلجؤون إلى الخيال والتمني في حل ضغوطهم المهنية .

٢-١-٢-٢- الإحصاءات الوصفية للتغافل :

يوضح الجدول رقم (٨) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة من عبارات مقياس التغافل وللمقياس الكلي.

جدول رقم (٨)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

لكل عبارة من عبارات مقياس التغافل وللمقياس الكلي

| العبارات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|--|-----------------|-------------------|
| لا أحب أن يذكرني أحد بالضغط الذي أعاني منه | ٢.٧٢٨ | ١.٠٨٥ |
| أبذل جهداً مضاعفاً لطرد الضغط من ذاكرتي | ٢.٨ | ١.٠٠٢ |
| أرفض تصديق أي تعرضت في الماضي لضغط ما في العمل | ٢.٨٦ | ١.٠٤١ |
| أتجاهل الآثار السيئة المترتبة على عدم التخلص من ضغوطتي المهنية | ٢.٨٩٢ | ١.٠٥٢ |
| أحاول أن أدير أمور حياتي متناسياً ما تعرضت له من ضغوط في العمل | ٢.٩٢ | ٠.٩٠١ |
| أفنع نفسي أنني لا أتعرض لأي ضغط في العمل | ٢.٩٤٤ | ١.٠٩٢ |
| أقابل حديث الآخرين عن ضغوطتي ببرود وإهمال | ٣.٠٠٤ | ٠.٩٠٢ |
| المقياس الكلي للتغافل | ٢.٨٧٨ | ٠.٤٧٧ |

pdfMachine

Is a pdf writer that produces quality PDF files with ease!

Produce quality PDF files in seconds and preserve the integrity of your original documents. Compatible across nearly all Windows platforms, if you can print from a windows application you can use pdfMachine.

Get yours now!

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- ١- انخفاض جميع مدركات العاملين في سيرينتل لمعظم عبارات مقياس التغافل عن المتوسط العام للمقياس (ثلاث نقاط) .
 - ٢- إنَّ مدركات العاملين في سيرينتل عبارات التغافل الإجمالية تنخفض عن الدرجة المتوسطة للمقياس (ثلاث نقاط) .
- حيث بلغ الوسط الحسابي للمقياس الكلي للتغافل (٢.٨٧) بانحراف معياري (٠.٤٧٧). وهذا يعني أنَّ العاملين في سيرينتل يتناسون الضغوط التي يتعرضون لها في العمل ويحاولون متابعة العمل دون الوقوف عندها .

٢-١-٢-٣- الإحصاءات الوصفية لتأنيب الذات :

يوضح الجدول رقم (٩) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة من عبارات مقياس تأنيب الذات وللمقياس الكلي.

جدول رقم (٩)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

لكل عبارة من عبارات مقياس تأنيب الذات وللمقياس الكلي

| العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|--|-----------------|-------------------|
| أتحسر على عمر فقدته وشباب ضيعته في العمل | ٣.٤ | ١.١١٩ |
| أحاول إقناع نفسي أن الأمور ستكون أفضل في المرات القادمة ولكن بلا فائدة | ٣.٤٥٦ | ١.١٥ |
| أرى أنني أتسبب بغضب الكثيرين مني أثناء تعاملتي مع ضغوطتي في العمل | ٣.٤٦٤ | ١.٠١ |
| أعض أصابعي ندماً عندما أضيع فرصة مواتية لحل ضغط تعرضت له في العمل | ٣.٤٦٤ | ١.٠١ |
| يحزنني أن حلولي لمشكلاتي حلول مؤقتة وأعجز عن حلها حلاً نهائياً | ٣.٤٩٢ | ١.٠٨٧ |
| أندم على كل خطوة فاشلة خطوتها لأتخلص من ضغط معين في عملي | ٣.٥٤ | ١.٠١ |
| أعتبر نفسي تستحق أكثر مما وقع لها | ٣.٦٦ | ١.١٧٥ |
| أعتقد أنني المسؤول عن أي ضغط أتعرض له في العمل | ٣.٧٠٤ | ٠.٨٥ |
| المقياس الكلي لتأنيب الذات | ٣.٥١ | ٠.٥٧٦ |

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

pdfMachine

Is a pdf writer that produces quality PDF files with ease!

Produce quality PDF files in seconds and preserve the integrity of your original documents. Compatible across nearly all Windows platforms, if you can print from a windows application you can use pdfMachine.

Get yours now!

- ١- ارتفاع جميع مدركات العاملين في سيرينتل لمعظم عبارات مقياس تأنيب الذات عن المتوسط العام للمقياس (ثلاث نقاط) .
- ٢- إنّ مدركات العاملين في سيرينتل لعبارات تأنيب الذات الإجمالية، تزيد عن الدرجة المتوسطة للمقياس (ثلاث نقاط) .
- حيث بلغ الوسط الحسابي للمقياس الكلي لتأنيب الذات (٣.٥١) بانحراف معياري (٠.٥٧٦). وهذا يبيّن أن العاملين في سيرينتل قليل ما يلجؤون إلى الحزن والندم وتأنيب الذات عند مواجهتهم لضغوط العمل .

٢-١-٢-٤- الإحصاءات الوصفية لطرح المكبوتات :

يوضح الجدول رقم (١٠) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة من عبارات مقياس طرح المكبوتات وللمقياس الكلي.

جدول رقم (١٠)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

لكل عبارة من عبارات مقياس طرح المكبوتات وللمقياس الكلي

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العبارات |
|-------------------|-----------------|---|
| ١.١٩٨ | ٣.٢٧٦ | أظهر غضبي وأعبر عنه بشدة تجاه الشخص أو الأشخاص الذين تسببوا في وجود الضغط |
| ١.١٩٢ | ٣.٣٤ | ألجأ لتكسير وتدمير الأشياء من حولي عندما تضيق نفسي بالضغط |
| ١.٢٤١ | ٣.٣٦٤ | أحكي عن ضغطي في العمل لأي شخص ألتقي به |
| ١.٢٠٩ | ٣.٤٩٢ | أبكي وأصرخ عندما يواجهني ضغط ما في العمل |
| ١.١٥٨ | ٣.٥٢ | أدخن وأتناول المكيفات حتى أشعر أنني بحالة أفضل |
| ١.١٢٦ | ٣.٥٥٢ | عندما أتعرض لضغط ما في العمل أفرط في تناول الطعام من شدة ضيقي |
| ١.١٧ | ٣.٥٧٢ | أصبحت عنيفاً مع المحيطين بي لدرجة اعتدائي عليهم بدنياً |
| ١.٠٤٧ | ٣.٦٦٨ | ألقي اللوم على المحيطين بي رغم علمي ببراءتهم |
| ٠.٥٣١ | ٣.٤٧٣ | المقياس الكلي لطرح المكبوتات |

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- ١- ارتفاع جميع مدركات العاملين في سيرينتل لمعظم عبارات مقياس طرح المكبوتات عن المتوسط العام للمقياس (ثلاث نقاط) .

٢- إنّ مدركات العاملين في سيرينتل لعبارات طرح المكبوتات الإجمالية، تزيد عن الدرجة المتوسطة للمقياس (ثلاث نقاط) .

حيث بلغ الوسط الحسابي للمقياس الكلي لطرح المكبوتات (٣.٤٧) بانحراف معياري (٠.٥٣١). وهذا يبيّن أن العاملين في سيرينتل أحياناً ما يتبعون التدخين و الغضب والعنف مع الآخرين عند مواجهتهم لضغط ما في العمل .

وباستعراض نتائج الإحصاءات الوصفية لأبعاد أساليب مواجهة ضغوط العمل يتبيّن للباحثة ما يلي:

إنّ الأسلوب الإيجابي الأكثر استخداماً عند أفراد العينة هو أسلوب الانغمار في المشكلة حيث حصل على أعلى متوسط حسابي يليه أسلوب اللجوء لسند داعم يليه أسلوب تقليل القلق المصاحب للضغط وأخيراً أسلوب التوكيد الإيجابي .

أما عن الأساليب السلبية لمواجهة ضغوط العمل فحظي أسلوب التغافل بالنصيب الأكبر من بين الأساليب السلبية يليه أسلوب طرح المكبوتات و تأنيب الذات وأخيراً الاستغراق التخيلي .

وعن أسباب هذه النتائج من وجهة نظر الباحثة طبيعة العينة فالعاملين في شركة سيرينتل التي يطمح كثير من الأفراد في العمل فيها يجب أن يكونوا أكثر قدرة على مواجهة ضغوط العمل وذلك بإتباعهم أسلوب اقتحام الضغط الواقع وتحليله والسعي الدائم لتخفيفه والتخلص منه بأسرع وقت ممكن كي لا يؤثر على أدائهم لأنهم مطالبون دائماً بأن يكونوا بأفضل حالة نفسية وأفضل أداء وذلك ليحافظوا على عملهم الذي طالما انتظروه. وكذلك ضغط العمل في سيرينتل الذي ليس لديهم الوقت للجوء لأسلوب الاستغراق التخيلي ويتبعون أسلوب التغافل لأنه الأسلوب الأسرع في التنفيذ وأقل تأثيراً على علاقة الفرد بالأفراد المحيطين به من زملاء ومراجعين وذلك إذا قورن بأسلوب تأنيب الذات والاستغراق التخيلي وطرح المكبوتات .

أما عن إتباعهم لأسلوب اللجوء لسند داعم وأسلوب تقليل القلق المصاحب للضغط فبرأي الباحثة السبب يكمن في طبيعة المجتمع العربي فمعظم أفراد مجتمعنا يتعامل بالطريقة العاطفية في أغلب الأحيان فلذلك من الطبيعي أن يبحث الفرد عن شخص محبب يساعده في حل مشاكله أو أن يلجأ إلى الله أو يطلب من والديه الدعاء والمساعدة . وكذلك يتميز أفراد مجتمعنا بالانفعالية الشديدة عند التعرض لأي ضغط لذلك لا يستطيع تخفيف القلق المصاحب للضغط بسهولة فمثلاً معظمنا لا يستطيع مشاهدة التلفاز عند تعرضه لضغط معين .

٢-٢- الإحصاءات الوصفية لدافعية الإنجاز :

٢-٢-١- الإحصاءات الوصفية للتوجه نحو العمل :

يوضح الجدول رقم (١١) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة من عبارات مقياس التوجه نحو العمل وللمقياس الكلي.

جدول رقم (١١)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

لكل عبارة من عبارات مقياس التوجه نحو العمل وللمقياس الكلي

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العبارات |
|-------------------|-----------------|--|
| ١.١٠٤ | ٣.١٢ | أفضل مواجهة الفشل في الأعمال الصعبة بدلاً من النجاح في الأعمال التي لا تتطلب جهد |
| ١.٠٦١ | ٣.٢٠٤ | العمل بحد ذاته متعة |
| ١.٢٠٢ | ٣.٥٤ | أرغب بالعمل قدر استطاعتي |
| ١.٢١٥ | ٣.٦٨٤ | تستهويني الأعمال التي تتطلب مهارات عالية جداً |
| ١.٠٤٦ | ٣.٨٢ | أحاول عمل كل ما يطلب مني مهما كانت درجة صعوبته |
| ٠.٩١٩ | ٣.٩ | أسعى لأن يكون عملي متقناً ومميزاً بين زملائي |
| ١.٠٦١ | ٣.٩٦٤ | أشعر برضا أمام المشكلات التي تتحدى تفكيري |
| ٠.٨١٥ | ٤.١١٦ | أستمتع بالعمل أكثر من هدر الوقت دون جدوى |
| ٠.٨١٥ | ٤.١١٦ | أشعر أن الزمن يمر ببطء أثناء العمل |
| ٠.٥٥٧ | ٣.٧١٩ | المقياس الكلي للتوجه نحو العمل |

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- ١- ارتفاع جميع مدركات العاملين في سيرينتل لمعظم عبارات مقياس التوجه نحو العمل عن المتوسط العام للمقياس (ثلاث نقاط) .
- ٢- إنَّ مدركات العاملين في سيرينتل لعبارات التوجه نحو العمل الإجمالية، تزيد عن الدرجة المتوسطة للمقياس (ثلاث نقاط) ، وتخفض إلى حد ما عن الدرجة الجيدة للمقياس (أربع نقاط) .

pdfMachine

Is a pdf writer that produces quality PDF files with ease!

Produce quality PDF files in seconds and preserve the integrity of your original documents. Compatible across nearly all Windows platforms, if you can print from a windows application you can use pdfMachine.

Get yours now!

حيث بلغ الوسط الحسابي للمقياس الكلي للتوجه نحو العمل (٣.٧١) بانحراف معياري (٠.٥٥٧).

وهذا يدل على القدرة الجيدة للعاملين على التوجه نحو النشاط والعمل الذي يناسب رغباتهم وقدراتهم

٢-٢-٢- الإحصاءات الوصفية للمثابرة :

يوضح الجدول رقم (١٢) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة من عبارات مقياس المثابرة وللمقياس الكلي.

جدول رقم (١٢)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري

لكل عبارة من عبارات مقياس المثابرة وللمقياس الكلي

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العبارات |
|-------------------|-----------------|--|
| ١.١٩٨ | ٣.٥٣٥ | أعمل ساعات إضافية لإتمام العمل الذي يوكل إلي |
| ١.٠٣٥ | ٣.٨٢ | أشعر بالتعب والملل بعد فترة قصيرة من العمل |
| ١.٠١٨ | ٤.٠٩ | أتحمل المشكلات والأعباء التي تواجهني أثناء العمل |
| ٠.٩٥٩ | ٤.١٩٥ | أؤمن بالمثل القائل : لا تؤجل عمل اليوم إلى الغد |
| ٠.٨٦٩ | ٤.٣٠٥ | الفشل في إنجاز مهماتي يدفعني لمزيد من العمل |
| ٠.٨٤٤ | ٤.٣٩٥ | أبذل كل طاقاتي حتى أصل إلى النجاح المطلوب |
| ٠.٧٩٦ | ٤.٤١ | أقوم بالعمل حتى ينتهي أو يكتمل |
| ٠.٤١٤ | ٤.١ | المقياس الكلي للمثابرة |

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

١- ارتفاع جميع مدركات العاملين في سيرينتل لمعظم عبارات مقياس المثابرة عن المتوسط العام للمقياس (ثلاث نقاط) . وارتفاع أغلبها عن الدرجة الجيدة للمقياس (أربع نقاط)

٢- إنّ مدركات العاملين في سيرينتل لعبارات المثابرة الإجمالية، تزيد عن الدرجة المتوسطة للمقياس (ثلاث نقاط) ، وتزيد إلى حد ما عن الدرجة الجيدة للمقياس (أربع نقاط)

حيث بلغ الوسط الحسابي للمقياس الكلي للمثابرة (٤.١) بانحراف معياري (٠.٤١٤). وهذا يعني أن العاملين يثابرون على العمل ويسعون لإتمام أعمالهم رغم كل الضغوط التي يتعرضون لها .

٢-٢-٣- الإحصاءات الوصفية للمنافسة :

يوضح الجدول رقم (١٣) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة من عبارات مقياس المنافسة وللمقياس الكلي.

جدول رقم (١٣)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري

لكل عبارة من عبارات مقياس المنافسة وللمقياس الكلي

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العبارات |
|-------------------|-----------------|--|
| ١.٠٧ | ٣.٦١٢ | إذا اشتد التنافس في عمل ما فقد لذته (متعته) |
| ١.١١٣ | ٣.٦٥٣ | أحب أن أعمل مع من هم أقل كفاءة مني |
| ٠.٩٦٢ | ٣.٨٨٨ | أحب العمل في جو المنافسة |
| ١.٠٦١ | ٣.٩٦٤ | أملك الإرادة والقدرة على النجاح في أية منافسة قوية |
| ٠.٦٠٤ | ٤.٣٠٤ | أحب أن أعرف من ينافسني بشكل دقيق |
| ٠.٥٩٩ | ٤.٣٦ | العمل ضمن فريق العمل يظهر قدراتي |
| ٠.٥٣٩ | ٤.٤٧٦ | أنجز أكثر بوجود الآخرين |
| ٠.٤٣٠٣ | ٤.٠٣٦ | المقياس الكلي للمنافسة |

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

١- ارتفاع جميع مدركات العاملين في سيرينتل لمعظم عبارات مقياس المنافسة عن المتوسط العام للمقياس (ثلاث نقاط) ، وارتفاع نصفها عن الدرجة الجيدة للمقياس (أربع نقاط).

٢- إن مدركات العاملين في سيرينتل لعبارات المنافسة الإجمالية، تزيد عن الدرجة الجيدة للمقياس (أربع نقاط)

حيث بلغ الوسط الحسابي للمقياس الكلي للمنافسة (٤.٠٣) بانحراف معياري (٠.٤٣).

وهذا يدل على أن روح المنافسة تسود بين العاملين بمستوى جيد .

٢-٢-٤- الإحصاءات الوصفية لوجهة الضبط :

يوضح الجدول رقم (١٤) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة من عبارات مقياس وجهة الضبط وللمقياس الكلي.

جدول رقم (١٤)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري

لكل عبارة من عبارات مقياس وجهة الضبط وللمقياس الكلي

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العبارات |
|-------------------|-----------------|---|
| ١.١٥٨ | ٣.٣٧٥ | النجاح في العمل مسألة حظ فقط |
| ١.١٧٢ | ٣.٥٤ | يعتبر النجاح في جميع الأحوال نتيجة حتمية لجهد العامل المبذول |
| ١.٢٨٣ | ٣.٥٤ | أنا مسؤول عن كل ما يحصل لي في العمل والحياة |
| ١.٠٩٥ | ٣.٦٢٥ | الإسنان مسير وليس مخير |
| ١.٠٤٨ | ٣.٨٤ | أحب فقط الأعمال التي يرضى عنها الآخرون |
| ١.٠١٧ | ٣.٨٧٥ | أنا راض وسعيد بحياتي المهنية |
| ٠.٩٩٩ | ٣.٩٧٥ | يضايقني سوء أدائي لمهامي في العمل |
| ١ | ٤.٠٤ | إذا تعرضت لعقوبة ما في العمل فأعتقد أن الإدارة ظلمتني وأنا لست مذنباً |
| ٠.٩١٦١ | ٤.٠٧ | أرى أن جميع الظروف أقوى مني ولا أستطيع التحكم بها |
| ٠.٣٩ | ٣.٧٨ | المقياس الكلي لوجهة الضبط |

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

١- ارتفاع جميع مدركات العاملين في سيرينتل لمعظم عبارات مقياس وجهة الضبط عن المتوسط العام للمقياس (ثلاث نقاط) .

٢- إنّ مدركات العاملين في سيرينتل لعبارات وجهة الضبط الإجمالية، تزيد عن الدرجة المتوسطة للمقياس (ثلاث نقاط) .

حيث بلغ الوسط الحسابي للمقياس الكلي لوجهة الضبط (٣.٧٨) بانحراف معياري (٠.٣٩).

وهذا يعني أنهم من أصحاب التوجه والضبط الداخلي ويعني ذلك أنهم لا يعملون بدافع وتحت رقابة المجتمع أو بعض المتغيرات والعوامل الخارجية فقط (كالعامل بدافع الحصول على المكافآت أو الترقية أو الخوف من العقاب) و يعتقدون أنهم مسؤولون عن النجاح والتميز ولا يعتقدون كثيراً بالأمر الخارجة عن السيطرة .

٢-٢-٥- الإحصاءات الوصفية لدافعية الانجاز :

يوضح الجدول رقم (١٥) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل بعد من أبعاد مقياس دافعية الانجاز وللمقياس الكلي.

جدول رقم (١٥)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري

لكل بعد من أبعاد مقياس دافعية الانجاز وللمقياس الكلي

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العبارات |
|-------------------|-----------------|-------------------------------|
| ٠.٥٥٧ | ٣.٧١٩ | التوجه نحو العمل |
| ٠.٣٩ | ٣.٧٨ | وجهة الضبط |
| ٠.٤٣ | ٤.٠٣٦ | المنافسة |
| ٠.٤١٤ | ٤.١ | المثابرة |
| ٠.٢٥٨ | ٣.٩١٢ | المقياس الكلي لدافعية الانجاز |

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

١- ارتفاع جميع مدركات العاملين في سيرينتل لمعظم أبعاد مقياس دافعية الانجاز عن المتوسط العام للمقياس (ثلاث نقاط) .

٢- إنّ مدركات العاملين في سيرينتل لأبعاد دافعية الانجاز الإجمالية، تزيد عن الدرجة المتوسطة للمقياس (ثلاث نقاط) .

حيث بلغ الوسط الحسابي للمقياس الكلي لوجهة الضبط (٣.٩١) بانحراف معياري (٠.٢٥). وهذا يبين أنّ العاملين في سيرينتل يتمتعون بدافعية انجاز جيدة ومرتفعة نسبياً

وباستعراض نتائج الإحصاءات الوصفية لدافعية الانجاز تبين للباحثة ما يلي :

يتميز العاملون في سيرينتل بدافعية إنجاز مرتفعة نسبياً ويعود ذلك لتمتعهم بدرجة عالية من

المنافسة والمثابرة والتوجه نحو العمل ووجهة الضبط الداخلية .

رابعاً : اختبار الفرض الأول:

لا توجد فروق جوهرية بين المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية) من حيث الأساليب الإيجابية لمواجهة ضغوط العمل.

١- الفروق بين (العمر، سنوات الخبرة ، الحالة الاجتماعية) في الأساليب الإيجابية لمواجهة ضغوط العمل .

استخدمت الباحثة اختبار (ANOVA) لمعرفة الفروق بين (العمر، سنوات الخبرة ، الحالة الاجتماعية) في الأساليب الإيجابية لمواجهة ضغوط العمل وذلك كما مبين في الجدول رقم (١٦) .

جدول رقم (١٦)

نتائج اختبار (ANOVA) لمعرفة الفروق بين (العمر، سنوات الخبرة ، الحالة الاجتماعية)

في الأساليب الإيجابية لمواجهة ضغوط العمل

| المتغير الديموغرافي | مصدر التباين | مجموع المربعات | درجات الحرية | مربع المتوسطات | قيمة F | المعنوية | الدلالة الإحصائية |
|---------------------|---------------|----------------|--------------|----------------|--------|----------|-------------------|
| العمر | بين الفئات | ١.٨٠٣ | ٢ | ٠.٩٠١ | ٥.٨٤٢ | ٠.٠٠٣ | جوهرية |
| | داخل الفئات | ٣٨.١١٧ | ٢٤٧ | ٠.١٥٤ | | | |
| | التباين الكلي | ٣٩.٩٢ | ٢٤٩ | | | | |
| سنوات الخبرة | بين الفئات | ٠.٢٦٤ | ٢ | ٠.١٣٢ | ٠.٨٢٢ | ٠.٤٤١ | غير جوهرية |
| | داخل الفئات | ٣٩.٦٥٦ | ٢٤٧ | ٠.١٦١ | | | |
| | التباين الكلي | ٣٩.٩٢ | ٢٤٩ | | | | |
| الحالة الاجتماعية | بين الفئات | ٢.٠٥٦ | ٢ | ١.٠٢٨ | ٦.٧٠٥ | ٠.٠٠١ | جوهرية |
| | داخل الفئات | ٣٧.٨٦٤ | ٢٤٧ | ٠.١٥٣ | | | |
| | التباين الكلي | ٣٩.٩٢ | ٢٤٩ | | | | |

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

١. هناك فروق جوهرية بين الفئات العمرية للعاملين في شركة سيريتل من حيث الأساليب الإيجابية لمواجهة ضغوط العمل.
٢. لا توجد فروق جوهرية بين عدد سنوات الخبرة للعاملين في شركة سيريتل من حيث الأساليب الإيجابية لمواجهة ضغوط العمل.
٣. هناك فروق جوهرية بين فئات الحالة الاجتماعية للعاملين في شركة سيريتل من حيث الأساليب الإيجابية لمواجهة ضغوط العمل.

قامت الباحثة بإجراء اختبار Tukey للمقارنات البعدية لمعرفة إلى أي فئة عمرية تعود الفروق الجوهرية في شركة سيرينتل بالنسبة للأساليب الإيجابية لمواجهة ضغوط العمل، وكانت النتائج كما في الجدول التالي رقم (١٧):

جدول رقم (١٧)

للأساليب الإيجابية لمواجهة ضغوط العمل وفق العمر Tukey اختبار نتائج

| العمر I) | العمر المقارن J | فرق المتوسطات (J-I) | الخطأ المعياري | المعنوية |
|--------------|-----------------|---------------------|----------------|----------|
| أقل من 25 | من 25 على 40 | -0.17576 (*) | 0.0517 | 0.0002 |
| | أكثر من 40 | -0.05962 | 0.1 | 0.822 |
| من 25 إلى 40 | أقل من 25 | 0.17576 (*) | 0.0517 | 0.0002 |
| | أكثر من 40 | 0.11614 | 0.9909 | 0.471 |
| أكثر من 40 | أقل من 25 | 0.05962 | 0.1 | 0.822 |
| | من 25 إلى 40 | -0.11614 | 0.9909 | 0.471 |

تشير نتائج اختبار توكي فيما يتعلق بالأساليب الإيجابية لمواجهة ضغوط العمل وفق فئات العمر في شركة سيرينتل إلى أن الفروق الجوهرية تعود إلى الاختلافات الموجودة بين الفئة الأولى (أقل من 25) وبين الفئة الثانية (من 25 إلى 40) ولصالح الفئة الثانية. قامت الباحثة بإجراء اختبار Tukey لمعرفة إلى أي فئة اجتماعية تعود الفروق الجوهرية في شركة سيرينتل بالنسبة للأساليب الإيجابية لمواجهة ضغوط العمل، وكانت النتائج كما في الجدول التالي رقم (١٨):

جدول رقم (١٨)

للأساليب الإيجابية لمواجهة ضغوط العمل وفق الحالة الاجتماعية Tukey اختبار نتائج

| الحالة الاجتماعية I) | المقارن J | فرق المتوسطات (J-I) | الخطأ المعياري | المعنوية |
|----------------------|-----------|---------------------|----------------|----------|
| أعزب | متزوج | -0.16679 (*) | 0.052 | 0.0004 |
| | مطلق | 0.07683 | 0.1029 | 0.736 |
| متزوج | أعزب | 0.16679 (*) | 0.052 | 0.0004 |
| | مطلق | 0.2436 (*) | 0.1007 | 0.043 |
| مطلق | أعزب | -0.07683 | 0.1029 | 0.736 |
| | متزوج | -0.2436 (*) | 0.1007 | 0.043 |

pdfMachine

Is a pdf writer that produces quality PDF files with ease!

Produce quality PDF files in seconds and preserve the integrity of your original documents. Compatible across nearly all Windows platforms, if you can print from a windows application you can use pdfMachine.

Get yours now!

تشير نتائج اختبار توكي فيما يتعلق بالأساليب الإيجابية لمواجهة ضغوط العمل وفق فئات الحالة الاجتماعية في شركة سيرينتل إلى أن الفروق الجوهرية تعود إلى الاختلافات الموجودة بين الفئة الأولى (أعزب) وبين الفئة الثانية (متزوج) وبين الفئة الثالثة (مطلق) ولصالح الفئة الثانية أي أن المتزوجين هم الأكثر إتباعاً للأساليب الإيجابية لمواجهة ضغوط العمل .

٢- الفروق بين (الجنس ، المؤهل العلمي) في الأساليب الإيجابية لمواجهة ضغوط العمل

استخدمت الباحثة اختبار (T-Test) لمعرفة الفروق بين (الجنس ، المؤهل العلمي) في الأساليب الإيجابية لمواجهة ضغوط العمل وذلك كما مبيّن في الجدول رقم (١٩) .

جدول رقم (١٩)

نتائج اختبار (T-Test) لمعرفة الفروق بين (الجنس ، المؤهل العلمي) في الأساليب الإيجابية لمواجهة ضغوط العمل

| المتغير الديموغرافي | فروق المتوسطات | الخطأ المعياري | درجات الحرية | قيمة t | المعنوية | الدلالة الإحصائية |
|---------------------|----------------|----------------|--------------|--------|----------|-------------------|
| الجنس | -٠.٢٣٢ | ٠.٠٥١ | ٢٤٨ | -٤.٥٦٩ | ٠.٠٠٠٠ | جوهرية |
| المؤهل العلمي | ٠.٣٧١ | ٠.٠٤٨ | ١٢٤.٥٤ | ٧.٧٠٢ | ٠.٠٠٠٠ | جوهرية |

يتضح من الجدول السابق رقم (١٩) ما يلي:

1. هناك فروق جوهرية بين الذكور والإناث في شركة سيرينتل من حيث الأساليب الإيجابية لمواجهة ضغوط العمل. ولمعرفة الفروق في صالح الذكور أم الإناث يبين الجدول رقم (٢٠) ا لمتوسطات الحسابية كما يلي :

جدول رقم (٢٠)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير (الجنس)

| الأساليب الإيجابية | الجنس | حجم العينة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الخطأ المعياري |
|--------------------|-------|------------|-----------------|-------------------|----------------|
| الأساليب الإيجابية | ذكر | ١٦١ | ٣.٦٨٥ | ٠.٣٨١ | ٠.٠٣٠ |
| الأساليب الإيجابية | أنثى | ٨٩ | ٣.٩١٨ | ٠.٣٩٢ | ٠.٠٤١ |

من الجدول السابق رقم (٢٠) نستنتج أن الفرق في صالح الإناث . وهذا يعكس رغبة الإناث في إثبات وجودهن في العمل والسعي لعدم سيطرة الضغط عليهنّ والتخلص من الضغط بأقل خسائر ممكنة وكذلك يعكس اهتمام الإناث بالعلاقات الإنسانية والروابط العائلية التي تلجأ إليها عند التعرض لأي ضغط أكثر من الذكور .
وهذه النتيجة تختلف عن نتائج دراسة كل من:
- الضعيف^١ الذي يجد أن الفروق في الأساليب الإيجابية لمواجهة الضغوط في صالح الذكور .

٢. هناك فروق جوهرية بين الأفراد الذين يحملون إجازات جامعية وبين من يحملون الشهادات الثانوية العامة في شركة سيرينل من حيث الأساليب الإيجابية لمواجهة ضغوط العمل .

جدول رقم (٢١)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير (المؤهل العلمي)

| المؤهل العلمي | حجم العينة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الخطأ المعياري |
|-----------------------|------------|-----------------|-------------------|----------------|
| إجازة جامعية | ١٩٠ | ٤.٠٥ | ٠.٣٠٣ | ٠.٠٣٩ |
| شهادة الثانوية العامة | ٦٠ | ٣.٦٧٩ | ٠.٣٨٦ | ٠.٠٢٨ |

من الجدول السابق رقم (٢١) نستنتج أن الفرق في صالح الإجازات الجامعية وهذا يعني أن الذين يحملون شهادات جامعية يتبعون الأساليب الإيجابية لمواجهة ضغوط العمل أكثر من الذين يحملون إجازات جامعية فقط .

بناءً على نتائج التحليلات السابقة: يتم رفض الفرض الأول جزئياً إذ يوجد فروق جوهرية بين المتغيرات الديموغرافية التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية) من حيث الأساليب الإيجابية لمواجهة ضغوط العمل. ويتم قبول الفرض الأول جزئياً فيما يتعلق بعدم وجود فروق جوهرية بين المتغيرات الديموغرافية التالية (سنوات الخبرة) من حيث الأساليب الإيجابية لمواجهة ضغوط العمل.

١ الضعيف خالد(٢٠٠٢) " الإيجابية وعلاقتها ببعض متغيرات الشخصية لدى طلبة الجامعة " ، رسالة ماجستير ، جامعة عين شمس .

خامساً : اختبار الفرض الثاني:

لا توجد فروق جوهرية بين المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية) من حيث الأساليب السلبية لمواجهة ضغوط العمل.

١- الفروق بين (العمر، سنوات الخبرة ، الحالة الاجتماعية) في الأساليب السلبية لمواجهة ضغوط العمل .

استخدمت الباحثة اختبار (ANOVA) لمعرفة الفروق بين (العمر، سنوات الخبرة ، الحالة الاجتماعية) في الأساليب السلبية لمواجهة ضغوط العمل وذلك كما مبين في الجدول رقم (٢٢) .

جدول رقم (٢٢)

نتائج اختبار (ANOVA) لمعرفة الفروق بين (العمر، سنوات الخبرة ، الحالة الاجتماعية) في الأساليب السلبية لمواجهة ضغوط العمل

| المتغير الديموغرافي | مصدر التباين | مجموع المربعات | درجات الحرية | مربع المتوسطات | قيمة F | المعنوية | الدلالة الإحصائية |
|---------------------|---------------|----------------|--------------|----------------|--------|----------|-------------------|
| العمر | بين الفئات | ٠.٢٧٤ | ٢ | ٠.١٣٧ | ١.٨٦٨ | ٠.١٥٧ | غير جوهرية |
| | داخل الفئات | ١٨.١ | ٢٤٧ | ٠.٠٧٣ | | | |
| | التباين الكلي | ١٨.٣٧٤ | ٢٤٩ | | | | |
| سنوات الخبرة | بين الفئات | ٠.٥٠٢ | ٢ | ٠.٢٥١ | ٣.٤٦٧ | ٠.٠٣٣ | جوهرية |
| | داخل الفئات | ١٧.٨٧٢ | ٢٤٧ | ٠.٠٧٢ | | | |
| | التباين الكلي | ١٨.٣٧٤ | ٢٤٩ | | | | |
| الحالة الاجتماعية | بين الفئات | ٠.٠٣٥ | ٢ | ٠.٠١٧ | ٠.٢٣٥ | ٠.٧٩١ | غير جوهرية |
| | داخل الفئات | ١٨.٣٣٩ | ٢٤٧ | ٠.٠٧٤ | | | |
| | التباين الكلي | ١٨.٣٧٤ | ٢٤٩ | | | | |

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

١. لا توجد فروق جوهرية بين الفئات العمرية للعاملين في شركة سيرينتل من حيث الأساليب السلبية لمواجهة ضغوط العمل.

٢. توجد فروق جوهرية بين عدد سنوات الخبرة للعاملين في شركة سيرينتل من حيث الأساليب السلبية لمواجهة ضغوط العمل.

٣. لا توجد فروق جوهرية بين الحالة الاجتماعية للعاملين في شركة سيرينتل من حيث الأساليب السلبية لمواجهة ضغوط العمل.

قامت الباحثة بإجراء اختبار Tukey للمقارنات البعدية لمعرفة إلى أي فئة سنوات الخبرة تعود الفروق الجوهرية في شركة سيرينتل بالنسبة للأساليب السلبية لمواجهة ضغوط العمل وكانت النتائج كما في الجدول التالي رقم (٢٣):

جدول رقم (٢٣)

للأساليب السلبية لمواجهة ضغوط العمل وفق سنوات الخبرة Tukey اختبار نتائج

| المعنوية | الخطأ المعياري | فرق المتوسطات (J-I) | المقارن J | سنوات الخبرة I(|
|----------|----------------|---------------------|-------------|-----------------|
| ٠.٣٦٢ | ٠.٠٣٦ | ٠.٠٤٩١- | من ٥ إلى ١٠ | أقل من ٥ |
| ٠.٠٢٩ | ٠.٠٥٦ | ٠.١٤٦٠- (*) | أكثر من ١٠ | |
| ٠.٣٦٢ | ٠.٠٣٦ | ٠.٠٤٩١ | أقل من ٥ | من ٥ إلى ١٠ |
| ٠.٢٠١ | ٠.٠٥٦ | ٠.٠٤٩١- | أكثر من ١٠ | |
| ٠.٠٢٩ | ٠.٠٥٦ | ٠.١٤٦٦ (*) | أقل من ٥ | أكثر من ١٠ |
| ٠.٢٠١ | ٠.٠٥٦ | ٠.٠٩٧٤ | من ٥ إلى ١٠ | |

تشير نتائج اختبار توكي فيما يتعلق بالأساليب السلبية لمواجهة ضغوط العمل وفق فئات سنوات الخبرة في شركة سيرينتل إلى أن الفروق الجوهرية تعود إلى الاختلافات الموجودة بين الفئة الأولى (سنوات الخبرة أقل من ٥) والثالثة (سنوات الخبرة أكثر من ١٠) ولصالح الفئة الثالثة أي أن العاملين التي تزيد سنوات خبرتهم في العمل عن (١٠) سنوات هم أكثر إتباعاً للأساليب السلبية لمواجهة ضغوط العمل

٢- الفروق بين (الجنس ، المؤهل العلمي) في الأساليب السلبية لمواجهة ضغوط العمل

استخدمت الباحثة اختبار (T-Test) لمعرفة الفروق بين (الجنس ، المؤهل العلمي) في الأساليب السلبية لمواجهة ضغوط العمل وذلك كما مبين في الجدول رقم (٢٤) .

جدول رقم (٢٤)

نتائج اختبار (T-Test) لمعرفة الفروق بين (الجنس ، المؤهل العلمي)

في الأساليب السلبية لمواجهة ضغوط العمل

| المتغير الديموغرافي | فروق المتوسطات | الخطأ المعياري | درجات الحرية | قيمة t | المعنوية | الدلالة الإحصائية |
|---------------------|----------------|----------------|--------------|--------|----------|-------------------|
| الجنس | ٠.٠٣٠٩ | ٠.٣٥ | ٢٤٨ | ٠.٨٦١ | ٠.٣٩ | غير جوهريّة |
| المؤهل العلمي | ٠.٠٧٩٣ | ٠.٠٤٢ | ٨٩ | ١.٨٤٧ | ٠.٠٦٨ | غير جوهريّة |

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

١. لا توجد فروق جوهريّة بين الذكور والإناث في شركة سيرينتل من حيث الأساليب السلبية لمواجهة ضغوط العمل. وهذه النتيجة تختلف عن دراسة كل من:
 - الضعيف^١ و الزیود^٢ التي تبين أن الإناث أكثر استخداماً للأساليب السلبية للضغوط .
 - عربيات^٣ التي تبين عدم وجود فروق بين الذكور والإناث في استخدام أساليب مواجهة الضغوط
 ٢. لا توجد فروق جوهريّة بين الإجازة الجامعية والشهادات الثانوية في شركة سيرينتل من حيث الأساليب السلبية لمواجهة ضغوط العمل .
 ٣. لا توجد فروق جوهريّة بين العازبين والمتزوجين في شركة سيرينتل من حيث الأساليب السلبية لمواجهة ضغوط العمل.
- بناءً على نتائج التحليلات السابقة:** يتم قبول الفرض الثاني فيما يتعلق بعدم وجود فروق جوهريّة بين المتغيرات الديموغرافية التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية) من حيث الأساليب السلبية لمواجهة ضغوط العمل. ويتم رفضه فيما يتعلق بمتغير (سنوات الخبرة) إذ يوجد فروق جوهريّة بين سنوات الخبرة من حيث الأساليب السلبية لمواجهة ضغوط العمل .

١ الضعيف خالد (٢٠٠٢) " الإيجابية وعلاقتها ببعض متغيرات الشخصية لدى طلبة الجامعة "، رسالة ماجستير، جامعة عين شمس.
 ٢ الزیود ، نادر فهمي (٢٠٠٣) "الإستراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية لدى طلبة جامعة قطر وعلاقتها ببعض المتغيرات" ، مجلة رسالة الخليج العربي ، العدد (٩٩) ، جامعة قطر.
 ٣ عربيات، أحمد ، الخرابشة ،عمر(٢٠٠٧) " الضغوط النفسية التي يتعرض لها الطلبة المتفوقون واستراتيجية التعامل معها " ، مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس ، مجلد ٥ ، عدد ٢ ، ص.٤٨-٦٧ .

سادساً : اختبار الفرض الثالث:

لا توجد فروق جوهرية بين المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية) من حيث دافعية الإنجاز.

١- الفروق بين (العمر، سنوات الخبرة ، الحالة الاجتماعية) في دافعية الانجاز .

استخدمت الباحثة اختبار (ANOVA) لمعرفة الفروق بين (العمر، سنوات الخبرة ، الحالة الاجتماعية) في دافعية الانجاز وذلك كما مبين في الجدول رقم (٢٥) .

جدول رقم (٢٥)

نتائج اختبار (ANOVA) لمعرفة الفروق بين (العمر، سنوات الخبرة ، الحالة الاجتماعية) في دافعية الانجاز

| المتغير الديموغرافي | مصدر التباين | مجموع المربعات | درجات الحرية | مربع المتوسطات | قيمة F | المعنوية | الدلالة الإحصائية |
|---------------------|---------------|----------------|--------------|----------------|--------|----------|-------------------|
| العمر | بين الفئات | ٠.١٨٢ | ٢ | ٠.٠٩١ | ١.٣٧١ | ٠.٢٥٦ | غير جوهرية |
| | داخل الفئات | ١٦.٤٢ | ٢٤٧ | ٠.٠٦٦ | | | |
| | التباين الكلي | ١٦.٦٠٢ | ٢٤٩ | | | | |
| سنوات الخبرة | بين الفئات | ٠.١١٦ | ٢ | ٠.٠٥٨ | ٠.٨٧٢ | ٠.٤١٩ | غير جوهرية |
| | داخل الفئات | ١٦.٤٨٦ | ٢٤٧ | ٠.٠٦٧ | | | |
| | التباين الكلي | ١٦.٦٠٢ | ٢٤٩ | | | | |
| الحالة الاجتماعية | بين الفئات | ٠.١٨٠ | ٢ | ٠.٠٩ | ١.٣٥٥ | ٠.٢٦ | غير جوهرية |
| | داخل الفئات | ١٦.٤٢٢ | ٢٤٧ | ٠.٠٦٦ | | | |
| | التباين الكلي | ١٦.٦٠٢ | ٢٤٩ | | | | |

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

١. لا توجد فروق جوهرية بين الفئات العمرية للعاملين في شركة سيرينتل من حيث دافعية الإنجاز. وهذه النتيجة تتفق مع دراسة الرميح^١

وتختلف عن دراسة كل من:

• الشرجبي^٢ التي تبين وجود لأثر العمر على دافعية الانجاز.

١ الرميح صالح بن رميح (٢٠٠٥) " دافعية الإنجاز لدى الأخصائيين الاجتماعيين: دراسة تطبيقية بمستشفيات مدينة الرياض والمنطقة الشرقية " ، مجلة جامعة الملك سعود، مجلد ١٧، الآداب ٢ ص ٣٣٧-٣٦٧
٢ مراد عبد الغني الشرجبي (٢٠٠٢) : دافعية الإنجاز لدى عمال المصانع في اليمن وعلاقتها ببعض المتغيرات ، رسالة ماجستير ، اليمن .

- عبد الحميد^١ التي تبين أن دافعية الإنجاز تزداد بازدياد العمر عند الذكور فقط
- ٢. لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين عدد سنوات الخبرة للعاملين في شركة سيريتل من حيث دافعية الإنجاز. وهذه النتيجة تختلف مع دراسة اليوسف^٢ التي تبين وجود أثر للخبرة على دافعية الإنجاز.
- ٣. لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين العاملين باختلاف حالتهم الاجتماعية (أعزب ، متزوج ، مطلق) في شركة سيريتل من حيث دافعية الإنجاز.

٢- الفروق بين (الجنس ، المؤهل العلمي) في دافعية الإنجاز .

استخدمت الباحثة اختبار (T-Test) لمعرفة الفروق بين (الجنس ، المؤهل العلمي) في دافعية الإنجاز وذلك كما مبين في الجدول رقم (٢٦) .

جدول رقم (٢٦)

نتائج اختبار (T-Test) لمعرفة الفروق بين (الجنس ، المؤهل العلمي) في دافعية الإنجاز

| المتغير الديموغرافي | فروق المتوسطات | الخطأ المعياري | درجات الحرية | قيمة t | المعنوية | الدلالة الإحصائية |
|---------------------|----------------|----------------|--------------|--------|----------|-------------------|
| الجنس | -٠.٠٣٠١ | ٠.٠٣٤١ | ٢٤٨ | -٠.٨٨٨ | ٠.٣٧٥ | غير جوهرية |
| المؤهل العلمي | -٠.٣٨٩ | ٠.٠٣٤٨ | ٢٤٨ | -١.٠١٨ | ٠.٣١ | غير جوهرية |

يتضح من الجدول السابق رقم (٢٦) ما يلي:

١. لا توجد فروق جوهرية بين الذكور والإناث في شركة سيريتل من حيث دافعية الإنجاز.
٢. لا توجد فروق جوهرية بين الأفراد الذين يحملون الإجازة الجامعية والأفراد الذين يحملون شهادة الثانوية العامة فقط في شركة سيريتل من حيث دافعية الإنجاز.

بناءً على نتائج التحليلات السابقة: يتم قبول الفرض الثالث فيما يتعلق بعدم وجود فروق جوهرية بين المتغيرات الديموغرافية التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية) من حيث دافعية الإنجاز.

١ عبد الحميد ، إبراهيم شوقي (٢٠٠٣) " الدافعية للإنجاز وعلاقتها بكل من توكيد الذات وبعض المتغيرات الديموغرافية لدى عينة من شاعلي الوظائف المكتبية "، المجلة العربية للإدارة ، مصر ، مجلد ٢٣ ، عدد ١

٢ اليوسف ، عبد الله (٢٠٠٦) " دافعية الإنجاز لدى الضباط العاملين بالمؤسسات الإصلاحية - دراسة ميدانية مطبقة على منطقة الرياض "، مجلة شؤون اجتماعية ، العدد ٩١ ، ص.٥٨-١٠٣

سابعاً- تحليل الارتباط: Correlation

تمّ حساب معامل الارتباط البسيط لبيرسون Pearson بين كل متغيرين من متغيرات الدراسة عدا المتغيرات الديموغرافية، وذلك للتعرف على قوة واتجاه ومعنوية العلاقة بين المتغيرين. وكلما اقتربت قيمة معامل الارتباط من الواحد الصحيح كلما دلّ ذلك على قوة الارتباط بين المتغيرين، كما تدل الإشارة الموجبة على أن العلاقة طردية وتدل الإشارة السالبة على أن العلاقة عكسية.

ويوضح جدول (٢٧) مصفوفة الارتباط بين متغيرات الدراسة (الأساليب الإيجابية ودافعية الانجاز) عدا المتغيرات الديموغرافية.

جدول رقم (٢٧)

مصفوفة الارتباط بين الأساليب الإيجابية ودافعية الانجاز

| المتغير | الأساليب الإيجابية لمواجهة ضغوط العمل | الانغمار في الضغط | تقليل القلق المصاحب للضغط | اللجوء لسند داعم | التوكيد الإيجابي | دافعية الانجاز |
|---------------------------------------|---------------------------------------|-------------------|---------------------------|------------------|------------------|----------------|
| الأساليب الإيجابية لمواجهة ضغوط العمل | - | **٠.٧١٦ | **٠.٨٩٨ | **٠.٤١٣ | **٠.٨٣٧ | **٠.٦٧٢ |
| الانغمار في الضغط | | - | **٠.٦٣ | **٠.١٢٣ | **٠.٤١٥ | **٠.٦٣٧ |
| تقليل القلق المصاحب للضغط | | | - | **٠.١٨٤ | **٠.٦٧٩ | **٠.٥٥٥ |
| اللجوء لسند داعم | | | | - | *٠.١٥ | **٠.٥٠٤ |
| التوكيد الإيجابي | | | | | - | **٠.٣٨٤ |
| دافعية الانجاز | | | | | | - |

ويوضح جدول (٢٨) مصفوفة الارتباط بين متغيرات الدراسة (الأساليب السلبية ودافعية الانجاز) عدا المتغيرات الديموغرافية.

جدول (٢٨)

مصفوفة الارتباط بين الأساليب السلبية ودافعية الانجاز

| المتغير | الأساليب السلبية لمواجهة ضغوط العمل | الاستغراق التخيلى | التغافل | تأنيب الذات | طرح المكبوتات | دافعية الانجاز |
|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------|---------|-------------|---------------|----------------|
| الأساليب السلبية لمواجهة ضغوط العمل | - | **٠.٣٨٥ | **٠.٤٩٢ | **٠.٦٧٢ | **٠.٥٩ | **٠.٢٢١- |
| الاستغراق التخيلى | | - | ٠.٠٥٣ | ٠.١١ | ٠.١٢٦- | -٠.٢٢٥** |
| التغافل | | | - | -٠.٠٠٤ | ٠.٠٧٦ | *٠.١٦٢ |
| تأنيب الذات | | | | - | **٠.٢١ | **٠.٣٢١- |
| طرح المكبوتات | | | | | - | ٠.٠٨٣- |
| دافعية الانجاز | | | | | | - |

** تشير إلى أن معامل الارتباط ذي دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ١%

* تشير إلى أن معامل الارتباط ذي دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٥%

pdfMachine

Is a pdf writer that produces quality PDF files with ease!

Produce quality PDF files in seconds and preserve the integrity of your original documents. Compatible across nearly all Windows platforms, if you can print from a windows application you can use pdfMachine.

Get yours now!

ويتضح من مصفوفة الارتباط ما يلي:

١. توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين الأساليب الإيجابية لمواجهة ضغوط العمل ودافعية الانجاز.
٢. توجد علاقة ارتباط عكسية ذات دلالة إحصائية بين الأساليب السلبية لمواجهة ضغوط العمل وبين دافعية الانجاز.
٣. توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين الانغمار في الضغط ودافعية الانجاز.
٤. توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين تقليل القلق المصاحب للضغط ودافعية الانجاز.
٥. لا توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين اللجوء لسند داعم وبين دافعية الانجاز.
٦. توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين التوكيد الإيجابي ودافعية الانجاز.
٧. توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين التغافل وبين دافعية الانجاز.
٨. توجد علاقة ارتباط عكسية ذات دلالة إحصائية بين تأنيب الذات وبين دافعية الانجاز.
٩. توجد علاقة ارتباط عكسية ذات دلالة إحصائية بين الاستغراق التخيلي وبين دافعية الانجاز.
١٠. لا توجد علاقة ارتباط عكسية ذات دلالة إحصائية بين طرح المكبوتات وبين دافعية الانجاز.

ويلاحظ أن تحليل الارتباط يعطي مؤشراً مبدئياً عن مدى تأثير أبعاد أساليب مواجهة ضغوط العمل في دافعية الانجاز ونترك الحكم النهائي لإختبار الانحدار المتعدد.

ثامناً: اختبار الفرض الرابع :

لا تؤثر الأساليب الإيجابية لمواجهة ضغوط العمل (الانغمار في ضغط العمل، تقليل القلق المصاحب لضغط العمل، اللجوء لسند داعم، التوكيد الإيجابي) معنوياً في دافعية الإنجاز.

استخدمت الباحثة اختبار الانحدار المتعدد لمعرفة أثر الأساليب الإيجابية (الانغمار في ضغط العمل، تقليل القلق المصاحب لضغط العمل ، اللجوء لسند داعم، التوكيد الإيجابي) في دافعية الانجاز وذلك كما مبيّن في الجدول رقم (٢٩) .

جدول رقم (٢٩)

نتائج اختبار الانحدار المتعدد لمعرفة أثر الأساليب الإيجابية في دافعية الانجاز

| الدالة الإحصائية | مستوى المعنوية | t المحسوبة | معامل الانحدار المعياري Beta | الخطأ المعياري | معامل الانحدار β | الأساليب الإيجابية |
|--------------------------------------|----------------|------------|-------------------------------|----------------|------------------------|--------------------|
| جوهرية | ٠.٠٠٠ | ٩.١٩٣ | ٠.٤٧٢ | ٠.٠٣٣ | ٠.٢٩٩ | الانغمار |
| جوهرية | ٠.٠٠٥ | ٢.٨٠٣ | ٠.١٧٩ | ٠.٠٢٥ | ٠.٠٧١ | التقليل |
| جوهرية | ٠.٠٠٠ | ١٠.١٧٦ | ٠.٤١٣ | ٠.٠٢٧ | ٠.٢٧٢ | اللجوء |
| غير جوهرية | ٠.٩٤٣ | ٠.٠٧٢ | ٠.٠٠٤ | ٠.٠٢١ | ٠.٠٠٢ | التوكيد |
| | ٠.٠٠٠٠ | ٩.٤٥٣ | | ٠.١٤٢ | ١.٣٣٩ | الثابت |
| مؤشرات النموذج | | | | | | |
| معامل التحديد $R^2 = (٠.٦١)$ | | | قيمة F = (٩٥.٩٤) | | | |
| معامل التحديد المعدل $R^2 = (٠.٦٠٤)$ | | | مستوى المعنوية Sig = (٠.٠٠٠٠) | | | |
| الخطأ المعياري للتقدير = (٠.١٦٢) | | | معامل الارتباط R = (٠.٧٨١) | | | |

تشير النتائج الواردة في الجدول رقم (٢٩) إلى ما يلي:

1. صلاحية النموذج المستخدم في اختبار العلاقة التآثرية بين الأساليب الإيجابية لمواجهة ضغوط العمل ودافعية الإنجاز، حيث بلغت قيمة F (٩٥.٩٤) بمستوى معنوية (٠.٠٠٠) ، مما يعني أن هذا النموذج بمتغيراته المستقلة صالح للتنبؤ بقيم المتغير التابع.

٢. إن معامل الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع يساوي (٠.٧٨١) ويعني ذلك أن قوة العلاقة بين الأساليب الإيجابية لمواجهة ضغوط العمل ودافعية الإنجاز تساوي (٠.٧٨١).

٣. هناك ثلاثة أساليب إيجابية لمواجهة ضغوط العمل تؤثر معنوياً في دافعية الإنجاز، وهي (الانغمار في ضغط العمل ، وتقليل القلق المصاحب لضغط العمل ، اللجوء لسند داعم)، وأسلوب واحد لا يؤثر معنوياً في دافعية الإنجاز وهو (التوكيد الإيجابي) .

٤. إن معامل التحديد R^2 يساوي (٠.٦٠٤)، وهذا يعني أن المتغيرات المستقلة الأساليب الإيجابية لمواجهة ضغوط العمل (الانغمار في ضغط العمل ، وتقليل القلق المصاحب لضغط العمل، اللجوء لسند داعم) تفسر ما مقداره (٦٠.٤%) من التغير الحاصل في المتغير التابع (دافعية الإنجاز)، وأن نسبة (٣٩.٦%) ترجع إلى متغيرات أخرى لم تكن موضع دراسة الباحثة أو ترجع لعامل الصدفة.

٥. يمكن توضيح العلاقة الانحدارية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع من خلال المعادلة التالية: دافعية الإنجاز = ١.٣٣٩ + ٠.٢٩٩ (الانغمار) + ٠.٠٧١ (التقليل) + ٠.٢٧٢ (اللجوء).

بناءً على النتائج السابقة: يتم رفض الفرض الرابع جزئياً إذ بوجود أثر معنوي للأساليب الإيجابية لمواجهة ضغوط العمل (الانغمار في ضغط العمل، تقليل القلق المصاحب لضغط العمل ، اللجوء لسند داعم، التوكيد الإيجابي) في دافعية الإنجاز، ويتم قبول الفرض الرابع جزئياً فيما يتعلق بعدم وجود أثر معنوي للأساليب الإيجابية لمواجهة ضغوط العمل (التوكيد الإيجابي) في دافعية الإنجاز.

تاسعاً: اختبار الفرض الخامس :

لا تؤثر الأساليب السلبية لمواجهة ضغوط العمل (الاستغراق التخلي، التغافل، تأنيب الذات، طرح المكبوتات) معنوياً في دافعية الإنجاز.

استخدمت الباحثة اختبار الانحدار المتعدد لمعرفة أثر الأساليب السلبية (الاستغراق التخلي، التغافل، تأنيب الذات، طرح المكبوتات) في دافعية الإنجاز وذلك كما ميّن في الجدول رقم (٣٠)

جدول (٣٠)

نتائج اختبار الانحدار المتعدد لمعرفة أثر الأساليب السلبية في دافعية الإنجاز

| الأساليب السلبية | معامل الانحدار | الخطأ المعياري | معامل الانحدار المعياري | T المحسوبة | مستوى المعنوية | الدلالة الإحصائية |
|------------------|----------------|----------------|-------------------------------|--------------------------------------|----------------|-------------------|
| الاستغراق | ٠.١٣٨- | ٠.٠٣٩ | ٠.٢١- | ٣.٥٥٢- | ٠.٠٠ | جوهرية |
| التغافل | ٠.٠٩٥ | ٠.٠٣٢ | ٠.١٧٦ | ٣.٠١٣ | ٠.٠٠٣ | جوهرية |
| التأنيب | ٠.١٢٧ | ٠.٠٢٧ | ٠.٢٨٤- | ٤.٧٢٩- | ٠.٠٠ | جوهرية |
| الطرح | ٠.٠٣- | ٠.٠٢٩ | ٠.٠٦١- | ١.٠١٨- | ٠.٣١ | غير جوهرية |
| الثابت | ٤.٦٩٩ | ٠.٢٠٥ | | ٢٢.٩٧١ | ٠.٠٠٠٠ | |
| مؤشرات النموذج | | | | | | |
| | | | قيمة F = (١٢.٧٤) | معامل التحديد $R^2 = (٠.١٧٢)$ | | |
| | | | مستوى المعنوية Sig = (٠.٠٠٠٠) | معامل التحديد المعدل $R^2 = (٠.١٥٩)$ | | |
| | | | معامل الارتباط R = (٠.٤١٥) | الخطأ المعياري للتقدير = (٠.٢٣٦) | | |

تشير النتائج الواردة في الجدول رقم (٣٠) إلى ما يلي:

١. صلاحية النموذج المستخدم في اختبار العلاقة التأثيرية بين الأساليب السلبية لمواجهة ضغوط العمل ودافعية الإنجاز، حيث بلغت قيمة F (١٢.٧٤) بمستوى معنوية (٠.٠٠٠٠) ، مما يعني أن هذا النموذج بمتغيراته المستقلة صالح للتنبؤ بقيم المتغير التابع.

٢. إن معامل الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع يساوي (٠.٤١٥) ويعني ذلك أن قوة العلاقة بين الأساليب السلبية لمواجهة ضغوط العمل ودافعية الإنجاز تساوي (٠.٤١٥).

٣. هناك أسلوبان سلبيان لمواجهة ضغوط العمل يؤثران عكسياً ومعنوياً في دافعية الإنجاز وهما أسلوب الاستغراق التخيلي وأسلوب تأنيب الذات، بينما هناك أسلوب سلبي لمواجهة ضغوط العمل لا يؤثر معنوياً في دافعية الإنجاز وهو (طرح المكبوتات).

٤. هناك أسلوب سلبي لمواجهة ضغوط العمل يؤثر طردياً ومعنوياً في دافعية الإنجاز وهو (التغافل)

٥. إن معامل التحديد R^2 يساوي (٠.١٧٢)، وهذا يعني أن المتغيرات المستقلة الأساليب السلبية لمواجهة ضغوط العمل (الاستغراق التخيلي ، تأنيب الذات ، التغافل) تفسر ما مقداره (١٧.٢%) من التغير الحاصل في المتغير التابع (دافعية الإنجاز)، وأن نسبة (٨٢.٨%) ترجع إلى متغيرات أخرى لم تكن موضع دراسة الباحثة أو ترجع لعامل الصدفة.

٦. يمكن توضيح العلاقة الانحدارية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع من خلال المعادلة التالية: دافعية الإنجاز = $٤.٦٦٩ - ٠.١٣٨$ (الاستغراق التخيلي) - ٠.١٢٧ (تأنيب الذات) + ٠.٠٩٥ (التغافل)

بناءً على النتائج السابقة: يتم رفض الفرض الخامس جزئياً إذ يوجد أثر معنوي للأساليب السلبية لمواجهة ضغوط العمل (الاستغراق التخيلي ، تأنيب الذات ، التغافل) في دافعية الإنجاز، وقبول الفرض الخامس جزئياً فيما يتعلق بعدم وجود أثر معنوي للأساليب السلبية لمواجهة ضغوط العمل (طرح المكبوتات) في دافعية الإنجاز.

عاشراً : النتائج والتوصيات:

• النتائج :

- ١- يؤدي العاملون في سيريتل أعمالهم بدافعية انجاز جيدة.
- ٢- إن أكثر الأساليب الإيجابية استخداماً للعاملين في سيريتل هو الانغمار في ضغط العمل يليه اللجوء لسند داعم يليه تقليل القلق المصاحب لضغط العمل وأخيراً التوكيد الإيجابي.
- ٣- توجد فروق جوهرية بين المتغيرات الديموغرافية (الجنس ،العمر ،المؤهل العلمي ، الحالة الاجتماعية) في أساليب مواجهة ضغوط العمل الإيجابية.
- ٤- لا توجد فروق جوهرية بين سنوات الخبرة في أساليب مواجهة ضغوط العمل الإيجابية.
- ٥- لا توجد فروق جوهرية بين المتغيرات الديموغرافية (الجنس ،العمر ،المؤهل العلمي ، الحالة الاجتماعية) في أساليب مواجهة ضغوط العمل السلبية .
- ٦- توجد فروق جوهرية بين سنوات الخبرة في أساليب مواجهة ضغوط العمل السلبية .
- ٧- لا توجد فروق جوهرية بين المتغيرات الديموغرافية (الجنس ، العمر ، المؤهل العلمي ، سنوات الخبرة ، الحالة الاجتماعية) في دافعية الانجاز .
- ٨- تؤثر أساليب مواجهة ضغوط العمل الإيجابية (الانغمار في ضغط العمل ، تقليل القلق المصاحب لضغط العمل ، اللجوء لسند داعم) طردياً في دافعية الانجاز.
- ٩- لا يؤثر أسلوب التوكيد الإيجابي معنوياً في دافعية الانجاز.
- ١٠- تؤثر أساليب مواجهة ضغوط العمل السلبية (الاستغراق التخيلي ، تأنيب الذات) معنوياً وسلبياً في دافعية الانجاز.
- ١١- يؤثر أسلوب التغافل طردياً و معنوياً في دافعية الانجاز.
- ١٢- لا يؤثر أسلوب طرح المكبوتات معنوياً في دافعية الانجاز.

• التوصيات :

١- توصيات لإدارة سيريتل :

١-١- قبل أن تقوم الإدارة بوضع استراتيجياتها لمواجهة ضغوط العمل عليها أن تقوم بإجراء تشخيص دقيق لمعرفة مسببات ضغوط العمل ومصادرها المختلفة وما هي آثارها على كل من الفرد والمنظمة ولابد أن تكون هذه العملية مستمرة ويستخدم في التشخيص أساليب مختلفة كالمقابلات والسجلات والتقارير.

١-٢- إنشاء مراكز للاستشارات النفسية تتألف من عناصر مؤهلة ومن ذوي الخبرة القادرين على تقديم الخدمات النفسية والمساعدة في التعامل مع الضغوط النفسية ومواجهتها ، فكثير من الأفراد يريدون مواجهة الضغوط التي يتعرضون لها ولكن لا يعرفون ما هي الخطوات السليمة اللازمة وهذه الخطوة مهمة جداً بالنسبة لسيريتل لأن عاملها تزيد دافعيته للانجاز من خلال عندهم واجهتهم للضغوط .

١-٣- إقامة برامج إرشادية وتعليمية تزيد من فهم العامل لذاته ، وفهم الآخرين لخصائصه المميزة حتى يزيد وعيهم وإدراكهم لمختلف الجوانب الغامضة للشخصية ولا تكون مصدر ضغوط لهم .

١-٤- ضرورة إقامة أنشطة ترفيهية من شأنها المساعدة على نسيان ضغوط العمل ، ، وتخفيف تأثيرها على الحالة النفسية و الحياة الاجتماعية للعامل. و تساعد على تجديد الدافعية للعمل .

١-٥- تنظيم بيئة العمل بحيث تناسب رغبات ورضا العامل وتدعيم استقراره النفسي وبالتالي قدرته على مواجهة الضغوط النفسية والمادية التي قد تؤدي إلى إضعاف دافعيته للانجاز

١-٦- مراجعة المواصفات العلمية والنفسية الواجب توافرها في العامل في سيريتل وخصوصا بالنسبة للتعيين الجديد ، والتركيز على القيم المهنية والأخلاقية التي تؤدي إلى دافعية انجاز مرتفعة في العمل .

١-٧- عدم الاعتماد على وجهة الضبط الداخلية للعامل (الرغبة الذاتية بالعمل) فقط بل تعزيز وجهة الضبط الخارجية (المكافآت والثناءات) لأنها بالنتيجة تؤثر على الوجهة الداخلية وبالتالي ترفع دافعية الانجاز .

٢- توصيات للعاملين في سيريتل :

٢-١- مصارحة الإدارة بالضغوط التي يتعرض لها وخصوصاً ضغوط العمل كي تساعده على التخلص منها بأسرع وقت ممكن ودون أن تؤثر سلبياً على إنجازة .

٢-٢- يجب على العامل فحص مصادر المساندة الاجتماعية التي يتلقاها من الآخرين للتأكد من إيجابيتها في مواجهة أحداث الحياة الضاغطة المختلفة .

٢-٣- عدم الاعتماد على أسلوب التعافل والتناسي في مواجهة الضغوط لأنه يؤدي في المستقبل إلى آثار نفسية تراكمية سيئة لا تحمد عقباها .

٣- توصيات بحوث مستقبلية :

٣-١- بناء برنامج إرشادي نفسي لتنمية أساليب التعامل مع الضغوط النفسية (الإيجابية) والحد من استخدام الأساليب السلبية لدى العاملين في سيريتل .

٣-٢- إجراء دراسة للكشف عن أثر أساليب التعامل مع الضغوط ببعض المتغيرات التربوية والنفسية مثل (الذكاء والثقة بالنفس) .

٣-٣- إجراء دراسة حول أثر العلاقة بين أساليب التعامل مع ضغوط العمل ودافعية الانجاز لدى جهات القطاع العام .

المراجع العربية :

الكتب العربية :

١. الأحمد ، أمل (٢٠٠٢) **التعلم الذاتي في عصر المعلومات** ، مكتبة الرسالة للطباعة ، بيروت .
٢. الترتوري ، محمد عوض (٢٠٠٥) ، **دافعية الانجاز**، عمان ، دار الحامد للنشر والتوزيع .
٣. الرشيدى ، بشير، الخيفي ، ابراهيم(١٩٩٩) **سيكولوجية الأسرة والوالدية ذات السلاسل** ، الكويت .
٤. الزعبي ، أحمد محمد(١٩٩٤) **الأمراض النفسية** ، دار الحرف العربي ، ط ١ ، بيروت
٥. الشربيني ، زكريا ، منصور ، عبد المجيد ، **السلوك الإنساني بين الجبرية والإرادة** ط ١ ، دار الفكر العربي ، القاهرة .
٦. الصالح ، نزار(٢٠٠٤) **الضغوط النفسية وعلاقتها بالصحة** .
٧. الطريري ، عبد الرحمن سليمان(١٩٩٤) **الضغط النفسي** ، مفهومه تشخيصه وطرق علاجه ومقاومته ، الرياض ، ط ١ .
٨. العديلي ، ناصر(١٩٩٥) **السلوك الإنساني والتنظيمي : منظور كلي مقارنة** ، معهد الإدارة العامة ، الرياض .
٩. الفرماوي ، حمدي(٢٠٠٤) **دافعية الإنسان بين النظريات المبكرة والإتجاهات المعاصرة** ، القاهرة .
١٠. النجار، محمد(١٩٩٥) **إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي**، منشورات جامعة دمشق .
١١. بو حمامة، جيلالي وعبد الرحيم، أنور رياض والشحومي، عبدالله (٢٠٠٦) **علم نفس التعلم والتعليم**، الأهلية للنشر والتوزيع، الكويت .
١٢. جنيد ، عبد المنعم(١٩٩٩) **المدخل في السلوك التنظيمي**، طنطا، مكتبة جامعة طنطا.
١٣. حسن ، راوية(٢٠٠١) **السلوك في المنظمات** ، الدار الجامعية ، الاسكندرية .

١٤. حسن ، حسن علي (١٩٩٨) سيكولوجية الانجاز ، ط ١ ، مكتبة النهضة المصرية ، القاهرة .
١٥. خليفة ، محمد عبد اللطيف (١٩٩٥) الدافعية للانجاز ، مكتبة الأنجلو المصرية ، القاهرة
١٦. راتب ، أسامة كامل (٢٠٠١) الإعداد النفسي للناشئين ، سلسلة المراجع في التربية وعلم النفس ، العدد ١٥ ، دار الفكر العربي ، القاهرة .
١٧. ريتشارد دن (١٩٩٠) مقدمة لدراسة الشخصية ، ترجمة أحمد محمد عبد الخالق ومايسة النيال ، الاسكندرية ، دار المعرفة الجامعية .
١٨. زايد ، نبيل محمد (٢٠٠٣) ، الدافعية والتعلم ، القاهرة: مكتبة النهضة .
١٩. سارا زيف جربير (١٩٩٨) إدارة الضغوط من أجل النجاح ، سلسلة العمل بذكاء ، مكتبة جريير
٢٠. شتورا ، جان بنجامان (١٩٩٧) الإجهاد أسبابه وعلاجه ، ترجمة أنطوان الهاشم ، منشورات عويدات ، بيروت
٢١. شوقي ، ميرفت (١٩٩٦) المثابرة والمرض العقلي ، ط ١ ، دار غريب للطباعة ، القاهرة ، ١٩٩٦
٢٢. شيخاني ، سمير (٢٠٠٣) الضغط النفسي (طبيعته ، أسبابه ، المساعدة الذاتية ، المداواة) ، ط ١ ، دار الفكر العربي
٢٣. عدس ، عبد الرحمن (١٩٩٨) علم النفس التربوي ، دار الفكر ، عمان
٢٤. عريفج ، سامي سلطي (٢٠٠٠) مقدمة في علم النفس التربوي ، ط ١ ، دار الفكر ، عمان .
٢٥. عقيلي ، عمر وصفي (٢٠٠٥) إدارة الموارد البشرية المعاصرة بعد استراتيجي ، دار وائل للنشر ، الطبعة الأولى
٢٦. علاونة، شفيق (٢٠٠٤) الدافعية ، علم النفس العام، تحرير محمد الريماوي ، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمّان
٢٧. كامل ، عبد الوهاب (١٩٩٩) التعلم العلاجي بين النظرية والتطبيق - الأسس العلمية لتعديل برامج السلوك ، ط ١ ، مكتبة النهضة المصرية ، القاهرة .

٢٨. كامل ، محمد علي(٢٠٠٤) **الضغوط النفسية مواجهتها** ، مكتبة الساعي ، جدة ، المملكة العربية السعودية .
٢٩. منصور ، رشدي فام ، يوسف ، ماجي وليم ، الشافعي ، أحمد حسين(٢٠٠١) **مقياس الذكاء الفعال** ، القاهرة ، مكتبة الأنجلو المصرية
٣٠. هانسون ، بيتر ، **ضغط العمل طريقك إلى النجاح** ، مكتبة جرير ، الرياض .
٣١. هلال ، محمد عبد الغني حسن(٢٠٠٦) **مهارات إدارة الضغوط**، القاهرة، مركز تطوير الأداء والتنمية، الطبعة الثانية
٣٢. هيجان ، عبد الرحمن بن أحمد(١٩٩٨) **ضغوط العمل : مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها** ، معهد الإدارة العامة ، الرياض
٣٥. ولي ، باسم محمد . محمد ، محمد جاسم(٢٠٠٤) **علم النفس الاجتماعي** ، دار الثقافة ، عمان .
٣٣. يوسف ، جمعة سيد(٢٠٠٧) **إدارة الضغوط** ، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث ، كلية الهندسة ، جامعة القاهرة .
٣٤. يوسف ، جمعة سيد(٢٠٠٤) **إدارة ضغوط العمل : نموذج للتدريب والممارسة** ، القاهرة ، دار إيتراك للطباعة والنشر .
٣٥. يونس ، محمد بني(٢٠٠٤) **مبادئ علم النفس** ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، عمان .

الدوريات والمقالات :

- ١- الإمارة ، سعد(٢٠٠١) " أساليب التعامل مع الضغوط ، حدود المنهج والأساليب " ، مجلة النبأ ، عدد ٥٥
- ٢- الرميح صالح بن رميح (٢٠٠٥) " دافعية الإنجاز لدى الأخصائيين الاجتماعيين: دراسة تطبيقية بمستشفيات مدينة الرياض والمنطقة الشرقية " ، مجلة جامعة الملك سعود، مجلد ١٧، الآداب ٢ ص ٣٣٧-٣٦٧
- ٣- الزيود ، نادر فهمي (٢٠٠٣) "الإستراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية لدى طلبة جامعة قطر وعلاقتها ببعض المتغيرات" ، مجلة رسالة الخليج العربي ، العدد (٩٩) ، جامعة قطر .

- ٤- الضريبي ، عبد الله (٢٠١٠) : " أساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية وعلاقتها ببعض المتغيرات "دراسة ميدانية على عينة من العاملين بمصنع زجاج القدم بدمشق" ، **مجلة جامعة دمشق** ، مجلد ٢٦ ، العدد الرابع ، ص.٦٦٩ - ٧١٩
- ٥- العتيبي ، آدم (١٩٩٧) " علاقة ضغوط العمل بالاضطرابات السيكوسوماتية والغياب الوظيفي لدى العاملين في القطاع الحكومي في الكويت " ، **مجلة العلوم الاجتماعية** ، مجلد ٢٥ ، عدد ٢ ، ص.١٧٧-٢٠١
- ٦- العمري ، عبيد بن عبد الله (٢٠٠٤) " ضغوط العمل عند المعلمين : دراسة ميدانية " ، **مجلة جامعة الملك سعود** ، م ١٦ ، الآداب ٢ ، ص ٢٨٣ - ٣١٣
- ٧- الفحل ، نبيل محمد (٢٠٠٠) "تقدير الذات ودافعية الانجاز لدى طلاب المرحلة الثانوية في كل من مصر والسعودية دراسة ثقافية" ، **مجلة علم النفس** ، الهيئة المصرية العامة للكتاب ، العدد ٥٤ .
- ٨- اللوزي ، موسى ، الحنيطي ، نادية (٢٠٠٣) " أثر العوامل المهنية والشخصية على الضغط الوظيفي في المستشفيات الحكومية بالأردن دراسة ميدانية تحليلية " ، **مجلة دراسات** ، العلوم الإدارية ، المجلد ٣٠ ، العدد ٢ ، ص.٣٥٠-٣٦٩ .
- ٩- المبيض ، علي محمود ، الجندي ، حسن محمد (١٩٩٥) " الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها المديرون في القطاع الحكومي وتأثيرها على الرضا الوظيفي " ، **المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة** ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس ، ملحق العدد الثاني ، ص: ١٩٠٩ .
- ١٠- المزروع ، ليلي (٢٠٠٧) " فاعلية الذات وعلاقتها بكل من الدافعية للإنجاز والذكاء الوجداني لدى عينة من طالبات جامعة أم القرى " ، **مجلة العلوم التربوية والنفسية** ، مجلد ٨ ، العدد ٤ ، ص.٦٨-٨٩
- ١١- المشعان ، عويد (٢٠٠٠) " مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين في المرحلة المتوسطة بدولة الكويت وعلاقتها بالاضطرابات النفسية الجسمية " ، **مجلة** ، المجلد ٢٨ ، العدد ١ ، ص.٦٨-٩٨
- ١٢- المعشر ، زياد (٢٠٠٣) " قياس وتحليل الولاء التنظيمي وضغوط العمل في الإدارات الحكومية في محافظات الشمال في الأردن (دراسة ميدانية تحليلية) " ، **مجلة دراسات (العلوم الإدارية)** المجلد ٣٠ ، العدد ١ ، ص.١٦٤-١٨١

- ١٣- المير، عبدالرحيم علي(١٩٩٥) "العلاقة بين ضغوط العمل وبين الولاء التنظيمي والأداء والرضا الوظيفي والصفات الشخصية: دراسة مقارنة"، مجلة الإدارة العامة، الرياض -معهد الإدارة العامة، المجلد الخامس والثلاثون، العدد الثاني، ص.٢٥٢-٢٠٧
- ١٤- الهنداوي ، وفيية(١٩٩٤) " استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل "، مجلة الإداري ، مسقط ، المجلد ١٦ ، العدد ٥٦ ، ص ٨٩ - ١٣٢
- ١٥- اليوسف ، عبد الله (٢٠٠٦) " دافعية الإنجاز لدى الضباط العاملين بالمؤسسات الإصلاحية - دراسة ميدانية مطبقة على منطقة الرياض "، مجلة شؤون اجتماعية ، العدد ٩١ ، ص.٥٨-١٠٣
- ١٦- بخش ، أميرة (٢٠٠٧) " أحداث الحياة الضاغطة وعلاقتها بالقلق والاكتئاب لدى عينة من أمهات الأطفال المعاقين عقلياً والعاديين بالمملكة العربية السعودية " ، مجلة العلوم التربوية والنفسية ، مجلد ٨ ، عدد ٣ ، ص.١٤-٣٣
- ١٧- تقى ، عبد العزيز عبد المحسن(٢٠٠٢) " قياس مدى قدرة العوامل الديموغرافية وضغوط العمل في التنبؤ بمستوى الالتزام التنظيمي في المنظمات الصحية الكويتية " ، مجلة العلوم الاجتماعية ، مجلد ٣٠ ، عدد ١ ، ص.٤٥-٦٨
- ١٨- سالم ، مؤيد سعيد(١٩٩٠) "التوتر التنظيمي: مفاهيمه وأسبابه واستراتيجياته إدارته"،مجلة الإدارة العامة، العدد ٦٨ .
- ١٩- عبد الحميد ، ابراهيم شوقي (٢٠٠٣) " الدافعية للإنجاز وعلاقتها بكل من توكيد الذات وبعض المتغيرات الديموغرافية لدى عينة من شاغلي الوظائف المكتبية "، المجلة العربية للإدارة ، مصر ، مجلد ٢٣ ، عدد ١
- ٢٠- عربيات، أحمد ، الخرابشة ،عمر(٢٠٠٧) " الضغوط النفسية التي يتعرض لها الطلبة المتفوقون واستراتيجية التعامل معها " ، مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس ، مجلد ٥ ، عدد ٢ ، ص.٤٨-٦٧ .
- ٢١- عسيري ، أحمد(٢٠٠٩) " الضغوط النفسية لدى الموهوبين ودور الإرشاد النفسي في مواجهتها موهوبون و.. متوترون " ، مجلة المعرفة الأرشيفية ، عدد ١٣٨ .
- ٢٢- عطية ،عز الدين جميل(١٩٩٧) " تطور مفهوم دافعية الانجاز في ضوء نظرية الإعزاء وتحليل الادراك الذاتي للقدرة والجهد وصعوبة العمل " ، مجلة الثقافة النفسية المتخصصة ، العدد ٣٢ ، مجلد ٨ ، ص.١٠٥-١٢٠

- ٢٣- علميات ، محمد ، هوش ، خالد (٢٠٠٦) " العلاقة بين دافعية الانجاز وقلق الامتحانات وأثرها في التحصيل في مادة اللغة الانكليزية لدى طلبة المرحلة الأساسية والثانوية في محافظات المفرق " ، مجلة العلوم التربوية والنفسية ، مجلد ٧ ، عدد ٣ ، ص. ٢٠٢-٢٢٢
- ٢٤- عيسى ، محمد رفقي(١٩٩٥) " التوافق المهني وعلاقته بالاحترق النفسي لدى معلمات الرياض " ، المجلة التربوية ، ٩ ، عدد ٣٤ ، ١١٧ - ١٦١
- ٢٥- قطامي، يوسف وقطامي، نايفة(١٩٩٥) " اثر درجة الذكاء والدافعية للإنجاز على أسلوب تفكير حل المشكلة لدى الطلبة المتفوقين في سن المراهقة " ، مجلة دراسات: العلوم التربوية، العدد (١) المجلد (٢٣)، الجامعة الأردنية، عمان.
- ٢٦- كردي ،سميرة عبد الله(٢٠٠٣) " المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بدافع الانجاز لدى طالبات كلية التربية بالطائف " ، مجلة علم النفس ، مجلد ٢٤ ، ص.١١٠-١٤٠
- ٢٧- مريم ، رجاء(٢٠٠٧) " الاستراتيجيات التي يستخدمها الطلبة للتعامل مع الضغوط النفسية : دراسة ميدانية على عينة من طلبة كلية التربية بجامعة دمشق " ، مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس ، مجلد خامس ، عدد أول ، ص.١٤٥-١٧٢
- ٢٨- محمد، لطفي راشد(١٩٩٢) " نحو إطار شامل لتفسير ضغوط العمل وكيفية مواجهتها " ، مجلة الإدارة العامة ، ص.٦٩-٩٥
- ٢٩- مقداد ، محمد . المطوع ، محمد حسن (٢٠٠٤) " الإجهاد النفسي واستراتيجيات المواجهة والصحة النفسية لدى عينة من طالبات جامعة البحرين " ، مجلة العلوم التربوية والنفسية ، المجلد ٥ ، العدد ٢ ، ص.٢٥٣-٢٧٥ .
- ٣٠- هريدي ، عادل(١٩٩٦) " علاقة وجهة الضبط بأساليب مواجهة المشكلات " ، مجلة بحوث كلية الآداب ، جامعة المنوفية ، العدد ٢٦
- ٣١- ياركندي ، هانم(٢٠٠٣) " ضغوط العمل وعلاقتها بالقيادة التربوية ووجهة الضبط لدى مديرات المدارس بمحافظة جدة " ، مجلة رسالة الخليج العربي ، عدد ٨٩ ، ص ٧١ - ١٠٨

الرسائل الجامعية:

- ١- أبو حكمة ، علي محمد جمعان (٢٠٠٨) : "علاقة مهارات التعامل مع ضغوط العمل بالرضا الوظيفي لدى عينة من أطباء الرعاية الأولية بصحة عسير في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية"، رسالة ماجستير، المملكة العربية السعودية ، جامعة الملك خالد ، كلية التربية .
- ٢- السيد ، إيمان محمد (٢٠٠١) " النموذج السببي للعلاقة بين ضغوط أحداث الحياة والمساندة الاجتماعية وأساليب مواجهة الضغوط والاكتماب لدى طلاب الجامعة "، رسالة دكتوراه ، كلية التربية ، جامعة الزقازيق .
- ٣- مراد عبد الغني الشرجبي (٢٠٠٢) : دافعية الإنجاز لدى عمال المصانع في اليمن وعلاقتها ببعض المتغيرات ، رسالة ماجستير ، اليمن
- ٤- الضعيف خالد (٢٠٠٢) " الإيجابية وعلاقتها ببعض متغيرات الشخصية لدى طلبة الجامعة "، رسالة ماجستير، جامعة عين شمس.
- ٥- العلمي، دلال (٢٠٠٣) : " دراسة مقارنة في متغيرات التوتر والضغط النفسية والاكتماب ومهارات التعامل مع الضغوط بين طلبة الجامعات الفلسطينية والأردنية " ، رسالة دكتوراه، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان
- ٦- العنزي ، عياش (٢٠٠٤) " علاقة الضغوط النفسية ببعض متغيرات الشخصية لدى العاملين في المرور بمدينة الرياض " ، رسالة ماجستير قسم العلوم الاجتماعية تخصص الرعاية والصحة الأمنية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية .
- ٧- القحطاني ، سعد (٢٠٠٠) " علاقة دافع الإنجاز ببعض سمات الشخصية ، دراسة على عينة من تلاميذ المرحلة الابتدائية "، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية ، جامعة الملك سعود .
- ٨- المغدري ، أحمد (٢٠٠٤) " استراتيجيات التكيف لضغوط بيئة السجن وعلاقتها بالأبعاد الأساسية للشخصية لدى السجناء في سلطنة عمان "، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الأردنية ، عمان .
- ٩- حنون ، رسمية (٢٠٠١) : إستراتيجيات التكيف للضغوط النفسية لدى أمهات الشهداء والسجناء الفلسطينيين في السجون الإسرائيلية، دراسة غير منشورة، جامعة النجاح ، نابلس .

- ١٠- درة ، عمر محمد ، (٢٠٠٧) " أثر تطبيق العدالة التنظيمية على إدارة ضغوط العمل - دراسة ميدانية على المستشفيات الجامعية " ، رسالة ماجستير ، جامعة عين شمس .
- ١١- عويس ، إحسان (٢٠٠٠) " قياس الضغوط النفسية لدى الشباب وعلاقتها بمستوى السواء النفسي " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية البنات ، جامعة عين شمس ، القاهرة.

المؤتمرات :

- ١- تغزة ، أحمد (١٩٩١) " الضغط المهني أبعاده وعلاقته بمستوى القلق والاكتئاب وانخفاض الرضا المهني " ، جامعة وهران ، الندوة الدولية الأولى .
- ٢- عبد الله ، هشام (٢٠٠١) " العلاقة بين أساليب مواجهة ضغوط الحياة والشعور بالوحدة النفسية لدى عينة من المسنين " ، المؤتمر الدولي الثامن ، مركز الإرشاد النفسي ، جامعة عين شمس .
- ٣- كواسة ، عزت عبد الله (٢٠٠٢) " الذكاء الوجداني وعلاقته بالدافع لالتجاز لدى طلاب الجامعة (دراسة تنبؤية) " ، المؤتمر السادس للتوجيه الإسلامي للخدمة الاجتماعية (الخدمة الاجتماعية وقضايا التنمية) ، كلية التربية ، جامعة الأزهر ، تشرين الأول .

A – Books:

- 1- Baron, R. & Greenberg , J .(1990). **Behavior in organization understanding and managing th human side work**. Bston : Allyh and Bacon.P240
- 2- Cook , D. & et al .(1995). **psychology imprisons** , Routledge Publisher , New York
- 3- Cox, Sue and Tom ,(1996). **Safety , Systems and People** , First Ed, Butter worth Heinemann
- 4- Davison ,G. C . & Neale , J.N . (1994) . **Abnormal Psychology** (6 th ed), New York: John Wiley & Sons , Inc.
- 5- Ellis , A, Gordon, J, Neenan, & Palmar , S .(1997). **stress counseling A relation Emotire behavior Approach** , London , Cassell.
- 6- Haslam, S.A .(2000) .**Social identity**, self-categorization and work motivation:Rethinking the contribution of the group to positive and sustainable organizational outcomes .Applied Psychology :An International Review
- 7- Lange , M . sdorow , wm . (1995). **Brown communications** , Inc , U . S . A third Ed.
- 8- Rabidean, Scott T, (2005). **Effects of Achievement Motivation on Behavior**,Rochester Institute Of Technology
- 9- Maunad, L. (2001) . **An Introduction To Human Resource Management**, Printed And Bound In Great Britain By Scott Print, P: 282.
- 10-Martin, G., & Pear, J. (2003). **Behavior modification: What it is and how to do it**. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- 11- Maya ,C. (2001) **Factors Affecting the Achievement Motivation of High School Students in Maine** ,University of Southern Maine.
- 12-McKenna, E. (2000). **Business psychology and organizational behavior: A student's handbook**.3rd ed., Philadelphia: Psychology press

- 13-Petri, H. and Govern, J (2004). **Motivation: Theory, Research and Applications**. Thomson – Wadsworth, Australia
- 14- Pinder, C. C. (1998). **Work motivation in organizational behavior** New Jersey: Prentice- Hall.
- 15- Rabidean, Scott .T .(2005) . "Effects of Achievement Motivation on Behavior", Rochester Institute Of Technology
- 16-Sutherland, S. (1996). **The international dictionary of psychology**, 2nd ed. New York: Crossroad Publish Co.
- 17- Taylor, S.E.(1999). **Health psychology**,Boston: Mc Graw- Hill .
- 18-.Oltmanns, T.F. & Emery , R.E. (1998). **Abnormal psychology** , New Jersey , Prentice Hall 2 th , (ed)

B – Periodicals:

- 1- Al-Omar, B.A.(2003). Source Of Work Stress Among Hospital – Staff At The Saudi, **Journal Of King Abdulaziz University Economics And Administration**, Vol. 17, No. 1
- 2- Bianchi ,E . (2004). stress and coping Among Cardiovascular Nurses :A Survey in Brazil .**Issues in Mental Health Nursing** ,Vol (25), No (7) p.p:737-745 .
- 3- Binney ,W. Hall, J .(2006). Oppenheim P,The nature and influence of motivation within the MOA framework: implications for social marketing, **IntJ. Nonprofit Volunt Sect Mark**:P 289-301
- 4- Brunstein, J. C., & Maier, G. W. (2005). Implicit and self-attributed motives to achieve: Two separate but interacting needs. **Journal of Personality and Social Psychology**, 89, P205-222
- 5- Cartwright, Susan and Cooper, Cary L. (1998). **Managing Workplace Stress**, UK: SagePublications, No. 5.
- 6- Ellen, LI. C., Ph . D. St .(2000) . Johen s University (New York): the role of sex , gender and coping in adolescent depression Dissar . Abst . Inter. Vol. 61, No.2.

- 7- Elliot, A. J., & McGregor, H. A. (1999). Test anxiety and the hierarchical model of approach and avoidance achievement motivation. **Journal of Personality and Social Psychology**, 76, P628 -644.
- 8- Fredenberg , E . & Lewis , R . (1991). Adolescent coping the different ways in which boys and girls cope . **Journal of Adolescence** , vol .14 No(2) p. 119 – 133
- 9- Harackiewicz, J. M., Barron, K. E., Carter, S. M., Lehto, A. T., & Elliot, A. J. (1997). Predictors and consequences of achievement goals in the college classroom: Maintaining interest and making the grade. **Journal of Personality and Social Psychology**, 73, 1284-1295
- 10- Higgins ,J.E.&Ender ,N.S (1995). Coping life stress and psychological and somatic distress. **European Journal of personality** , (4), P253 – 270
- 11- Jamal ,M.(1990). "Relationship Of Job Stress And Type (A) Behavior To Employees Job Satisfaction Organizational Commitment Psychosomatic Health Problems And Turnover Motivation ",**Human Relations Journal**, Vol. 43, No. 8
- 12- Kantrell ,Bridget,c.,ph.D (2000). pacific graduate school of psychology :social support as a function of posttraumatic stress disorder (PTSD) with in Washington state vietnam veteran population Abs.inter ,vol.60 No.8.
- 13- Kumar, R .of Ramamurti, P(1990). "Stress and coping strategies of the rural aged **J.of personality and clinical studies**" , vol .6, No .2, pp 171-175.
- 14- Khanna , J .L & Khanna, P . (1990). stressas experienced by medical student college . **student Journal**, 1 ,P20 – 26
- 15- Larson, L.L.(2004). Internal Auditors And Job Stress. **Managerial Auditing Journal**, Vol. 19, Iss. 9, PP: 1119 -1130.
- 16- Lindstrom, K., Harrell, Joseph J., (1992). Coping with job stress by managers of different career stages in Finland and the United States, Scandinavian **Journal of work, Environment and Health** ,Vol.18 (supp12) 14-17

- 17- Newman, Richard ,S. (1998). "Students' Help Seeking During Problem Solving :Influences of Personal and Contextual Achievement Goals" .**Journal of Educational Psychology** .Vol.90, No.4 .644-658
- 18- Oosthuizen , Koortzen,(2007). An Empirical investigation of job and family stressors amongst firefighters in the south african contexts a **journal of Industrial psychology**, 33 (1),P 49-58
- 19- Podsakoff, P.M., Ahearne, M., & MacKenzie, S.B(1997) . Organizational citizen-ship behavior and the quality and quantity of work group performance .**Journal of Applied Psychology**, 82, P262-270
- 20- Raetz, W.& Teresa, K .(2000). stress coping in the first year student and gender schema ph.D .university of Georgia, D.A.I .A63/02, 454.
- 21- Singh, J., (2000). Performance Productivity And Quality Of Frontline Employees In Service Organizations. **Journal Of Marketing**, No. 64
- 22- Siry, J. (1990). Level of Aspiration of high and Low Achievers in Problem solving Task. **Journal of Psychological Record**, 40 (2).
- 23- Stipek , D.J .(1998). Motivation to Learn From Train Theory to Practice, Boston, U.S.A:Allyn and Bacon, 93, P41-42
- 24- Thuen, E., & Bru, E.(2004) .Coping styles and emotional and behavioural problems among Norwegian 9th grade students . Scandinavian. **Journal of Educational Research**, 48, P493-510
- 25- Thomas, E. B., & Meyer, J. P., (2004) .Employee Commitment and Motivation: A Conceptual Analysis and Integrative Model. **Journal of Applied Psychology** , Copyright by the American Psychological Association, Vol. 89, No. 6, P991–1007
- 26- Tyler, Doris K., and Vasu, Ellen S. (1995). Locus of control, self esteem, achievement motivation, and problem solving ability: Logo writer and simulations in the fifth grade classroom. **Journal of Research on Computing in Education**, vol 28, Issue 1
- 27- Van Knippenberg, D., (2000). Work Motivation and Performance :A Social Identity Perspective. **International Association for Applied Psycholog**, 49 (3),P 357-371

- 28- Vermeer, Harriet J. Boekaerts, Monique, and Seegers, Gerard (2000).
Motivational and Gender Differences :sixth Grade Students'
Mathematical Problem solving Behavior .**Journal of Educational
psychology**.Vol .92, No2.P300-313.
- 29- Van Prooijen, J.W., & Van Knippenberg, D(2000).
Individuation or depersonal-ization :The influence of personal
status position .**Group Processes & Intergroup Relations**, 3,
- 30- William, L. (1993). **The Human Ecology of Cattle Raising in the
Peruvian Amazone the View Form the Farm ,Human
Organization** ,24.

pdfMachine

Is a pdf writer that produces quality PDF files with ease!

Produce quality PDF files in seconds and preserve the integrity of your original documents. Compatible across nearly all Windows platforms, if you can print from a windows application you can use pdfMachine.

Get yours now!

الملاحق

pdfMachine

Is a pdf writer that produces quality PDF files with ease!

Produce quality PDF files in seconds and preserve the integrity of your original documents. Compatible across nearly all Windows platforms, if you can print from a windows application you can use pdfMachine.

Get yours now!

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

تحية طيبة وبعد ..

تقوم الباحثة **ظلال حليوي** من طلاب كلية الاقتصاد - جامعة حلب بإجراء دراسة ميدانية، بغرض التعرف على أثر أساليب مواجهة ضغوط العمل في دافعية الانجاز ، إذ يتعرض الناس في عملهم للعديد من الضغوط وتختلف استجاباتهم لهذه الضغوط باختلاف طباعهم وشخصياتهم ونوع الموقف الذي يمرون به، وأيضاً تختلف دافعية الانجاز لكل عامل عن الآخر وذلك باختلاف العديد من العوامل .

فأرجو التكرم من سيادتكم الإجابة بدقة على الأسئلة الواردة في هذا الاستقصاء، حتى تكون نتائج هذا البحث دقيقة وسليمة.

أولاً : من فضلك املأ البيانات الشخصية الآتية :

الجنس : ذكر ، أنثى

العمر : أقل من ٢٥ سنة ، ٢٥ - ٤٠ ، أكثر من ٤٠

المؤهل العلمي : إجازة جامعية ، شهادة ثانوية

سنوات الخبرة : أقل من ٥ سنوات

من ٥-١٠ سنوات

١٠ سنوات فأكثر

الحالة الاجتماعية : أعزب ، متزوج

شكراً على تعاونك مقدماً

pdfMachine

Is a pdf writer that produces quality PDF files with ease!

Produce quality PDF files in seconds and preserve the integrity of your original documents. Compatible across nearly all Windows platforms, if you can print from a windows application you can use pdfMachine.

Get yours now!

ثانياً : أساليب مواجهة ضغوط العمل

الرجاء وضع علامة أمام التصرف الذي يناسبك.

| العبارات | أوافق بشدة | أوافق | محايد | معارض | معارض جداً |
|---|------------|-------|-------|-------|------------|
| ١ | | | | | |
| أفكر في كل ضغط أتعرض له في العمل وأدرسه وأحلله | | | | | |
| ٢ | | | | | |
| أتخيل هبوط حلول سحرية لتخلصني من الضغط الذي أتعرض له الآن | | | | | |
| ٣ | | | | | |
| أنظر لمن يتعرض لضغوط عمل أكثر مني | | | | | |
| ٤ | | | | | |
| أفنع نفسي أنني لا أتعرض لأي ضغط في العمل | | | | | |
| ٥ | | | | | |
| أجأ إلى الخالق وأسأله العون عندما أتعرض لضغط ما في العمل | | | | | |
| ٦ | | | | | |
| أتحسر على عمر فقدته وشباب ضيعته في العمل | | | | | |
| ٧ | | | | | |
| أفقتش عن الجانب المضيء في العمل | | | | | |
| ٨ | | | | | |
| أحكي عن ضغطي في العمل لأي شخص ألتقي به | | | | | |
| ٩ | | | | | |
| أخطط للتخلص من الضغط الواقع علي في العمل وألتزم بتنفيذ ما خططته | | | | | |
| ١٠ | | | | | |
| أحلم بعمل بلا ضغوط | | | | | |
| ١١ | | | | | |
| أتفائل عندما تطاردني أوهام تتعلق بالعمل | | | | | |
| ١٢ | | | | | |
| لا أحب أن يذكرني أحد بالضغط الذي أعاني منه | | | | | |
| ١٣ | | | | | |
| أستعين بذوي خبرة في حل ضغوط العمل | | | | | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|----|
| | | | | | أندم على كل خطوة فاشلة خطوتها لأتخلص من ضغط معين في عملي | ١٤ |
| | | | | | أحاول التخلص من ضغوط العمل كي أؤكد قدراتي في العمل | ١٥ |
| | | | | | عندما أتعرض لضغط ما في العمل أفرط في تناول الطعام من شدة ضيقي | ١٦ |
| | | | | | أضعف جهدي وطاقتي لحل مشكلاتي وضغوطتي المهنية | ١٧ |
| | | | | | أود أن أتخلص من ضغوطتي في العمل دون أن أتحمل أي أعباء أو مسؤوليات | ١٨ |
| | | | | | أفرح عندما يبادر أحد بمعاونتي في حل ضغوطتي المهنية | ١٩ |
| | | | | | أعتقد أنني المسؤول عن أي ضغط أتعرض له في العمل | ٢٠ |
| | | | | | أعقد صفقة أو أقوم بتسوية لكي أخرج بشيء إيجابي من ضغوطتي في العمل | ٢١ |
| | | | | | ألقي اللوم على المحيطين بي رغم علمي ببراعتهم | ٢٢ |
| | | | | | أحاول صياغة حلول وبدائل مختلفة لأي ضغط يعترضني في العمل | ٢٣ |
| | | | | | أتصور أن الحظ قادم ليخلصني من جميع ضغوطتي ومشاكلي المهنية | ٢٤ |
| | | | | | عندما أتعرض لضغط ما في العمل أحاول ممارسة أي شيء أحبها مثل : القراءة والاستماع إلى الموسيقى | ٢٥ |

pdfMachine

Is a pdf writer that produces quality PDF files with ease!

Produce quality PDF files in seconds and preserve the integrity of your original documents. Compatible across nearly all Windows platforms, if you can print from a windows application you can use pdfMachine.

Get yours now!

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|----|
| | | | | | أبذل جهداً مضاعفاً لطرد الضغط من ذاكرتي | ٢٦ |
| | | | | | أناقش أي ضغط أتعرض له في العمل بصراحة وموضوعية مع من أتق فيهم | ٢٧ |
| | | | | | أرى أنني أتسبب بغضب الكثيرين مني أثناء تعاملي مع ضغوطتي في العمل | ٢٨ |
| | | | | | أبحث عن جانب إيجابي في أي ضغط أتعرض له يمكن أن يفيدني | ٢٩ |
| | | | | | أدخن وأتناول المكيفات حتى أشعر أنني بحالة أفضل | ٣٠ |
| | | | | | أستفيد من خبراتي السابقة في مواجهة ضغوطتي في مواقف مشابهة | ٣١ |
| | | | | | تراودني فكرة حدوث معجزة تغير واقعي | ٣٢ |
| | | | | | أحب أن أعمل في مكان يعطيني الأمل في العمل والمستقبل | ٣٣ |
| | | | | | أرفض تصديق أنني تعرضت في الماضي لضغط ما في العمل | ٣٤ |
| | | | | | أتخلى عن مشاعر الخجل والتردد التي تمنعني من طلب المساعدة | ٣٥ |
| | | | | | يحزنني أن حلولي لمشكلاتي حلول مؤقتة وأعجز عن حلها حلاً نهائياً | ٣٦ |
| | | | | | أرفض التضحية بكبريائي وكرامتي من أجل التخفيف أو التخلص من الضغط في العمل | ٣٧ |
| | | | | | أبكي وأصرخ عندما يواجهني ضغط ما في العمل | ٣٨ |
| | | | | | أهتم بكل ما يتعلق بضغوطتي في العمل | ٣٩ |

pdfMachine

Is a pdf writer that produces quality PDF files with ease!

Produce quality PDF files in seconds and preserve the integrity of your original documents. Compatible across nearly all Windows platforms, if you can print from a windows application you can use pdfMachine.

Get yours now!

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|----|
| | | | | تسيطر علي أحلام اليقظة وتعطلني عن أداء عملي | ٤٠ |
| | | | | أندمج مع الجماعات المرحية وأقضي وقتاً طيباً مع أعضائها | ٤١ |
| | | | | أتجاهل الآثار السيئة المترتبة علي عدم التخلص من ضغوط المهنة | ٤٢ |
| | | | | أعتبر نفسي تستحق أكثر مما وقع لها | ٤٣ |
| | | | | أفتح باباً للتفاوض وتبادل وجهات النظر بخصوص أي ضغط أتعرض له في العمل | ٤٤ |
| | | | | ألجأ لتكسير وتدمير الأشياء من حولي عندما تضيق نفسي بالضغط | ٤٥ |
| | | | | أتعامل مع الضغوط بأسلوب شخص ما يعجبني في مواجهته للضغوط | ٤٦ |
| | | | | أتخيل أن أطراف المشكلة قد حضرت إلي وقدموا حلول معقولة لها | ٤٧ |
| | | | | أتعلم كيف أسترخي فترة مناسبة حينما يواجهني ضغط ما في العمل حتى تهدأ أعصابي | ٤٨ |
| | | | | أقابل حديث الآخرين عن ضغوط بيبرود وإهمال | ٤٩ |
| | | | | أطلب من والدي الدعاء ، لأنه يهدأ بالي | ٥٠ |
| | | | | أعض أصابعي ندماً عندما أضيع فرصة مواتية لحل ضغط تعرضت له في العمل | ٥١ |
| | | | | أبحث عن المسؤول لتعرضي للضغط لأزيل سوء فهمه لي | ٥٢ |

| | | | | | |
|--|--|--|--|---|----|
| | | | | أصبحت عنيفاً مع المحيطين بي لدرجة اعتدائي عليهم بدنياً | ٥٣ |
| | | | | أواجه ضغوطتي في العمل بحرص وتأن دون اندفاع أو تهور | ٥٤ |
| | | | | أحاول أن أعيش في جو روحي عن طريق : التردد على المساجد ، الإكثار من النوافل ، حضور الندوات الدينية | ٥٥ |
| | | | | أحاول أن أدير أمور حياتي متناسياً ما تعرضت له من ضغوط في العمل | ٥٦ |
| | | | | أبحث عن الأناج والراحة مع شخص محل ثقة في العمل | ٥٧ |
| | | | | أحاول إقناع نفسي أن الأمور ستكون أفضل في المرات القادمة ولكن بلا فائدة | ٥٨ |
| | | | | أرى أن تعرضي للضغوط في العمل ساعدتني على إعادة اكتشاف الأشياء المهمة في العمل | ٥٩ |
| | | | | أظهر غضبي وأعبر عنه بشدة تجاه الشخص أو الأشخاص الذين تسببوا في وجود الضغط | ٦٠ |

pdfMachine

Is a pdf writer that produces quality PDF files with ease!

Produce quality PDF files in seconds and preserve the integrity of your original documents. Compatible across nearly all Windows platforms, if you can print from a windows application you can use pdfMachine.

Get yours now!

ثالثاً : دافعية الانجاز

الرجاء وضع علامة أمام التصرف الذي يناسبك .

| العبارات | أوافق بشدة | أوافق | محايد | معارض | معارض جداً |
|--|------------|-------|-------|-------|------------|
| ١ أحاول عمل كل ما يطلب مني مهما كانت درجة صعوبته | | | | | |
| ٢ أحب العمل في جو المنافسة | | | | | |
| ٣ الفشل في إنجاز مهامي يدفعني لمزيد من العمل | | | | | |
| ٤ أقوم بالعمل حتى ينتهي أو يكتمل | | | | | |
| ٥ أحب أن أعمل مع من هم أقل كفاءة مني | | | | | |
| ٦ أرى أن جميع الظروف أقوى مني ولا أستطيع التحكم بها | | | | | |
| ٧ أتحمل المشكلات والأعباء التي تواجهني أثناء العمل | | | | | |
| ٨ أفضل مواجهة الفشل في الأعمال الصعبة بدلاً من النجاح في الأعمال التي لا تتطلب جهد | | | | | |
| ٩ أنا راض وسعيد بحياتي المهنية | | | | | |
| ١٠ أسعى لأن يكون عملي متقناً ومميزاً بين زملائي | | | | | |

pdfMachine

Is a pdf writer that produces quality PDF files with ease!

Produce quality PDF files in seconds and preserve the integrity of your original documents. Compatible across nearly all Windows platforms, if you can print from a windows application you can use pdfMachine.

Get yours now!

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|----|---|
| | | | | | ١١ | أشعر أن الزمن يمر ببطء أثناء العمل |
| | | | | | ١٢ | النجاح في العمل مسألة حظ فقط |
| | | | | | ١٣ | إذا اشتد التنافس في عمل ما فقد لذته (متعته) |
| | | | | | ١٤ | أنا مسؤول عن كل ما يحصل لي في العمل والحياة |
| | | | | | ١٥ | يعتبر النجاح في جميع الأحوال نتيجة حتمية لجهد العامل المبذول |
| | | | | | ١٦ | أعمل ساعات إضافية لإتمام العمل الذي يوكل إلي |
| | | | | | ١٧ | العمل بحد ذاته متعة |
| | | | | | ١٨ | أملك الإرادة والقدرة على النجاح في أية منافسة قوية |
| | | | | | ١٩ | يضايقني سوء أدائي لمهامي في العمل |
| | | | | | ٢٠ | أنجز أكثر بوجود الآخرين |
| | | | | | ٢١ | أشعر برضا أمام المشكلات التي تتحدى تفكيري |
| | | | | | ٢٢ | أرغب بالعمل قدر استطاعتي |
| | | | | | ٢٣ | أؤمن بالمثل القائل : لا تؤجل عمل اليوم إلى الغد |
| | | | | | ٢٤ | تستهويني الأعمال التي تتطلب مهارات عالية جداً |

pdfMachine

Is a pdf writer that produces quality PDF files with ease!

Produce quality PDF files in seconds and preserve the integrity of your original documents. Compatible across nearly all Windows platforms, if you can print from a windows application you can use pdfMachine.

Get yours now!

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|----|
| | | | | | أبذل كل طاقاتي حتى أصل إلى النجاح المطلوب | ٢٥ |
| | | | | | أستمتع بالعمل أكثر من هدر الوقت دون جدوى | ٢٦ |
| | | | | | إذا تعرضت لعقوبة ما في العمل فأعتقد أن الإدارة ظلمتني وأنا لست مذنباً | ٢٧ |
| | | | | | أحب أن أعرف من ينافسني بشكل دقيق | ٢٨ |
| | | | | | أحب فقط الأعمال التي يرضى عنها الآخرون | ٢٩ |
| | | | | | أشعر بالتعب والملل بعد فترة قصيرة من العمل | ٣٠ |
| | | | | | العمل ضمن فريق العمل يظهر قدراتي | ٣١ |
| | | | | | الإنسان مسير وليس مخير | ٣٢ |

pdfMachine

Is a pdf writer that produces quality PDF files with ease!

Produce quality PDF files in seconds and preserve the integrity of your original documents. Compatible across nearly all Windows platforms, if you can print from a windows application you can use pdfMachine.

Get yours now!

University Of Aleppo
Faculty of Economic
Dept. Of Business Management



Coping styles of work Stress and Their Impact on Motivation Achievement

Field Study on Sample of Workers in Syriatel

By: Zelal mahmoud Helewy- **Supervisor :** Dr. Mohammad Al- khshroum

Master Dissertation - University of Aleppo - Faculty of conomics -
2011.

Abstract:

The rsearch aim to study the coping styles of work Stress of workers in syriatel and Exploring their influence on the Achievement in coping styles of work Stress and motivation and differences Achievement motivation according to demographic Variables.

The rsearch have been applied on random sample formed of (250) worker working in Syriatel.

The results of the rsearch can be summarized as follows:

pdfMachine

Is a pdf writer that produces quality PDF files with ease!

Produce quality PDF files in seconds and preserve the integrity of your original documents. Compatible across nearly all Windows platforms, if you can print from a windows application you can use pdfMachine.

Get yours now!

- The workers in the Syriatel have a good percentage of Achievement motivation.
- There are significant differences in positive coping styles of work Stress due to the following demographic Variables (sex ,age, social status, scientific qualification) .
- There are no significant differences in positive coping styles of work Stress due to the following demographic Variables(years of experience)
- There are no significant differences in negative coping styles of work Stress due to the following demographic Variables (sex , age, social status, scientific qualification) .
- There are significant differences in negative coping styles of work Stress due to the following demographic Variables (years of experience)
- There are no significant differences in Achievement motivation due to the following demographic Variables (sex ,age, social status, scientific qualification , years of experience) .
- The coping styles of work Stress (immerging in work stress, reducing the worry accompanied with work Stress, social support) affect ejective of Achievement motivation .
- The coping style of work Stress (positive assertiveness) does not affect significant in Achievement motivation .
- The coping styles of work Stress (Day dreeming - Imaging , self identity) affect adversely of Achievement motivation .
- The coping style of work Stress (forgetting) affects ejective of Achievement motivation .
- The coping style of work Stress (repressed catharsis) does not affect significant in Achievement motivation .

Key Words: coping styles of work Stress , Achievement motivation.

pdfMachine

Is a pdf writer that produces quality PDF files with ease!

Produce quality PDF files in seconds and preserve the integrity of your original documents. Compatible across nearly all Windows platforms, if you can print from a windows application you can use pdfMachine.

Get yours now!

CERTIFICATE

We witness that the described work in this dissertation is a result of scientific search conducted by the candidate Zelal Mahmoud Helewy and supervised by Dr. Mohammad Mustafa Al-khshroum Associate Professor at the department of Business Administration, Faculty of Economics, Aleppo University. And any other references mentioned in this work are documented in the text of the dissertation.

Candidate

Supervision

Zelal Helewy

Dr. Mohammad Mustafa Al-khshroum

DECLARATION

I certify that the search "Coping styles of work Stress and Their Impact on Achievement Motivation" Field Study on Sample of Workers in Syriatel. has not already been accepted for any degree, nor it is being submitted currently for other degree.

Candidate

Zelal Mahmoud Helewy

pdfMachine

Is a pdf writer that produces quality PDF files with ease!

Produce quality PDF files in seconds and preserve the integrity of your original documents. Compatible across nearly all Windows platforms, if you can print from a windows application you can use pdfMachine.

Get yours now!

University Of Aleppo
Faculty of Economic
Dept. Of Business Management



**Coping Styles of Work Stress and their Impact
on
Achievement Motivation
filed study on sample of workers in Syriatel**

A Dissertation Submitted to
Faculty of Economic of Aleppo University
In fulfillment for Degree of Master of Business Management

Prepared by:

Zelal Mahmoud Helewy

Supervisors:

Dr. Mohammed Mustafa Al-Kashroum

Professor-Department of Business Administration

Faculty of Economic, Aleppo University

Dr. Khaled Aldaaef

Assistant-Department of Psychological Counseling

Faculty of Education, Aleppo University

1432 AH.- 2011

pdfMachine

Is a pdf writer that produces quality PDF files with ease!

Produce quality PDF files in seconds and preserve the integrity of your original documents. Compatible across nearly all Windows platforms, if you can print from a windows application you can use pdfMachine.

Get yours now!

University Of Aleppo
Faculty of Economic
Dept. Of Business Management



**Coping Styles of Work Stress and their Impact
on
Achievement Motivation
filed study on sample of workers in Syriatel**

A Dissertation Submitted to
Faculty of Economic of Aleppo University
In fulfillment for Degree of Master of Business Management

Prepared by:
Zelal Mahmoud Helewy

1432 AH.- 2011 AD

pdfMachine

Is a pdf writer that produces quality PDF files with ease!

Produce quality PDF files in seconds and preserve the integrity of your original documents. Compatible across nearly all Windows platforms, if you can print from a windows application you can use pdfMachine.

Get yours now!

University Of Aleppo
Faculty of Economic
Dept. Of Business Management



**Coping Styles of Work Stress and their Impact
on
Achievement Motivation
filed study on sample of workers in Syriatel**

A Dissertation Submitted to
Faculty of Economic of Aleppo University
In fulfillment for Degree of Master of Business Management

Prepared by:
Zelal Mahmoud Helewy

1432 AH.- 2011 AD

pdfMachine

Is a pdf writer that produces quality PDF files with ease!

Produce quality PDF files in seconds and preserve the integrity of your original documents. Compatible across nearly all Windows platforms, if you can print from a windows application you can use pdfMachine.

Get yours now!